



2022

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



AGUAS DE  
ALICANTE

125 ANI  
VER  
SARIO

Estamos  
aqui



# 1. Carta Presidencia



AGUAS DE  
ALICANTE



## Carta del Alcalde de Alicante



Por decimocuarto año consecutivo, Aguas de Alicante renueva su compromiso con la protección del medio ambiente y los recursos hídricos a través de este Informe de Desarrollo Sostenible, que refleja la apuesta de nuestra empresa mixta por la economía circular, la lucha contra el cambio climático, la preservación del agua como fuente de vida, la autosuficiencia energética y la protección de los espacios naturales.

Son tiempos en los que las instituciones y organizaciones estamos desarrollando nuevos e ilusionantes proyectos, mientras afianzamos lo conseguido, dando respuesta a los retos propios de los tiempos que nos ha tocado vivir. Estos retos, vinculados a la ciberseguridad, al cambio climático, a la economía circular, a la seguridad alimentaria, y muchos otros, hacen necesario que enfoquemos nuestros esfuerzos para un desarrollo sostenible. Destacar en este sentido, el esfuerzo que se realiza desde Aguas de Alicante por la excelencia, la sostenibilidad, la resiliencia y la seguridad en la prestación del servicio, que nos asegura cada vez más la continuidad de su prestación ante riesgos de todo tipo y una gestión que siempre pone el foco en las personas y en la cercanía a la ciudadanía.

La transparencia en la gestión es un elemento necesario en cualquier empresa y, en el caso de Aguas de Alicante, una cuestión que trata con responsabilidad, siendo este Informe parte del compromiso que tiene la Empresa con sus grupos de interés. Destacar el trabajo de Aguas de Alicante por una gestión transparente y con participación social en los servicios relacionados con el ciclo integral del agua, mediante el desarrollo de políticas que contribuyen a la sostenibilidad de un recurso tan escaso como indispensable, con unos estándares de calidad y de servicio a la ciudadanía en constante progreso e innovación.

La calidad de nuestra agua, su garantía medioambiental y las infraestructuras del ciclo del agua, incluyendo la gestión del agua regenerada, han convertido Alicante en un claro referente para otras ciudades en España y también fuera de sus fronteras. Entre los enfoques dirigidos a la preservación de los recursos, Aguas de Alicante está impulsando el proyecto "Alicante Agua Circular". Esta iniciativa busca la regeneración y reutilización del agua incluyendo mejoras técnicas y de infraestructuras que permitan un aprovechamiento optimizado del agua existente, con el objetivo de lograr la reutilización del 100% del agua depurada de Alicante y conseguir el vertido cero de recursos hídricos a la costa.

No puedo acabar sin destacar el compromiso social de la Empresa y su impacto en la comunidad local en alianza con entidades sociales, aplicando nuevos enfoques de transformación en la acción social con impacto, aplicada a los municipios en los que presta servicio: Alicante, El Campello, Monforte del Cid, Petrer, Sant Vicent del Raspeig y Sant Joan. En este sentido, un ejemplo de ello, es el proyecto OLA, fruto del convenio entre el Ayuntamiento, Aguas de Alicante y Cruz Roja, para mejorar la empleabilidad en familias usuarias del fondo social. Un fondo social que también es de destacar y que se destina al pago de los recibos de agua para personas en situación de vulnerabilidad y que también contempla otras medidas como una tarifa especial para familias numerosas o bonificaciones para desempleados de larga duración.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

### CARTA DE LA PRESIDENCIA

#### CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

#### LA EMPRESA

#### NUESTRAS CIFRAS

#### GOBERNANZA

#### ACTIVIDAD RESPONSABLE

#### BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

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

#### MEJORA CONTINUA

#### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

#### ACCIÓN AMBIENTAL

#### GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

#### LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

#### GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

#### MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

#### REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

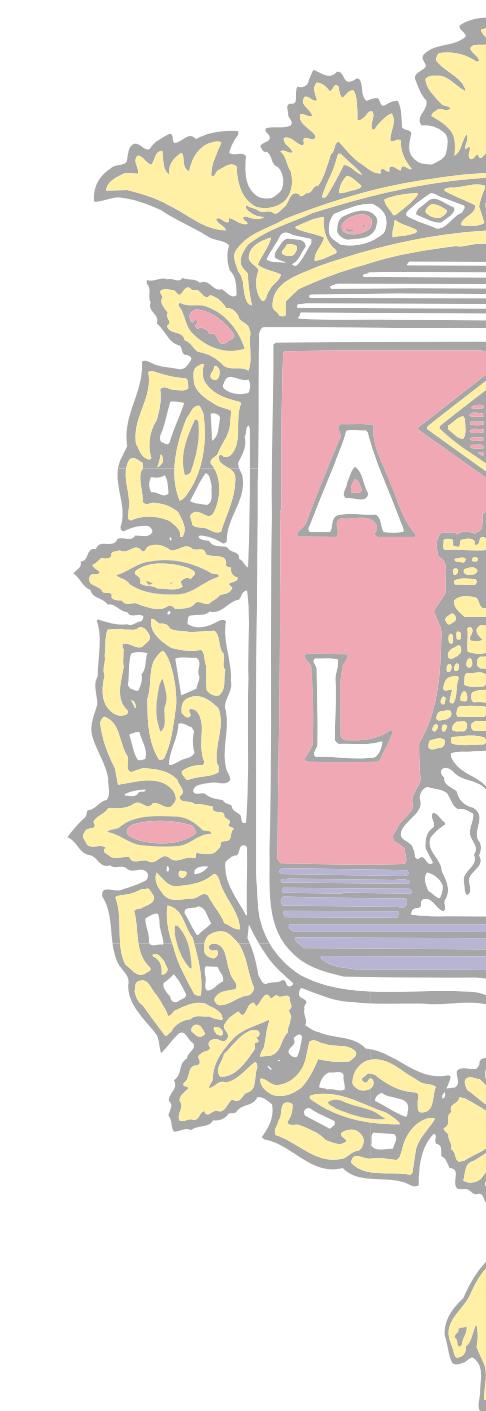
#### SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

#### NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

#### CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

#### SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

#### SOBRE NUESTRO INFORME





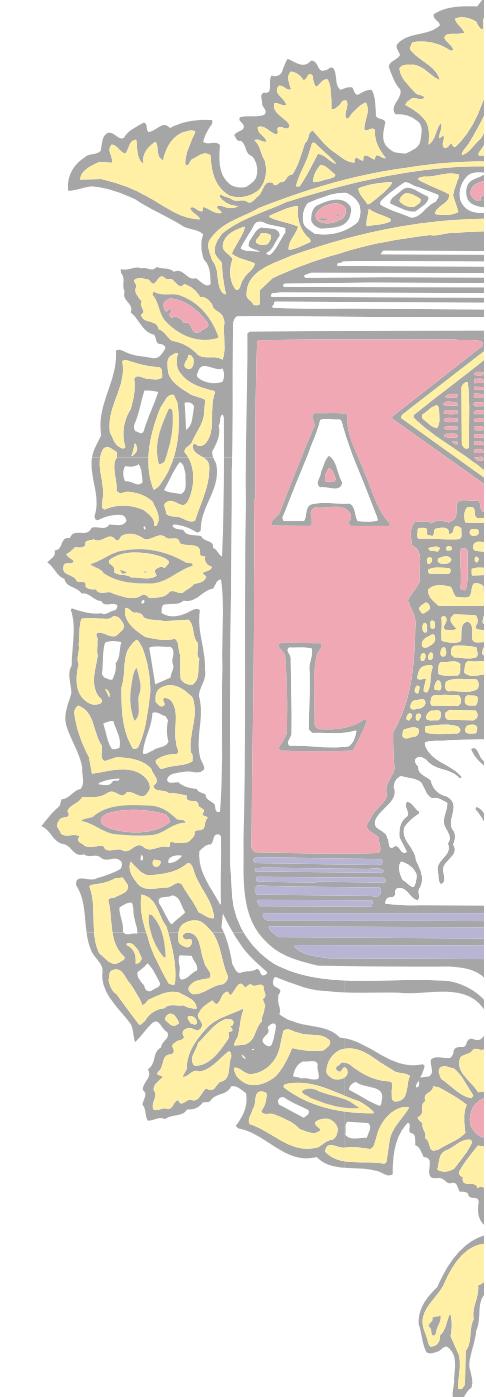
## Carta del Alcalde de Alicante



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

Al mismo tiempo, Aguas de Alicante apuesta por la educación y concienciación medioambiental, así como por el impulso de la formación y la cultura. La labor de sensibilización ambiental se dirige especialmente a niños y niñas en edad escolar, fomentando las vocaciones científicas y promoviendo el consumo responsable y la concienciación entre los alicantinos y alicantinas, con el Museo de Aguas de Alicante como referente cultural en la ciudad.

Este Informe de 2022 da buena fe de cómo Aguas de Alicante ha incorporado el desarrollo sostenible en el núcleo central de su actividad bajo la premisa de que toda acción tiene su impacto en el medio ambiente y en el día a día de los ciudadanos. Y reconforta comprobar cómo la Empresa ha trasladado íntegramente esta filosofía a su nuevo Plan Estratégico 2022-2027 "Estamos Aquí", que afianza su implicación en todos los órdenes con nuestro territorio y que casa a la perfección con el modelo de ciudad amable, acogedora y respetuosa con su entorno que defendemos para Alicante e impulsamos desde el Ayuntamiento.



## 2. Presentación



## Carta del Director General



Este Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2022, es el 14º que de manera continuada, año a año, lleva elaborando Aguas de Alicante desde el 2009. Han sido muchos los cambios introducidos en el Informe desde aquél primero, movido por el deseo de adaptar sus contenidos a los tiempos, a los desafíos y tendencias en sostenibilidad y a las demandas de nuestra sociedad. En cada informe tratamos de poner en el centro a cada una de las personas y entidades con quienes desde Aguas de Alicante nos relacionamos. Nuestro objetivo, desarrollado a través de nuestra actividad, es ser una empresa cercana, responsable y cada vez más sensible a todas y cada una de estas personas y entidades, y así poder expresar el espíritu de servicio público que encarna esta Empresa.

El informe lo estructuramos en 3 ámbitos, siguiendo los criterios ESG: Gobernanza, Acción Ambiental y Compromiso con las Personas y según las diez líneas principales de nuestro actual Plan Estratégico 2022-2027 de Aguas de Alicante, que se construye sobre los pilares del desarrollo sostenible y que se articula en torno a cinco grandes ejes de acción: "Eficiencia y Recursos", "Circularidad de Proyectos", "Sin dejar a nadie atrás", "Lucha contra el Cambio Climático" y "Las Personas en el Centro".

Con este plan, vamos a continuar avanzando en la protección del medio ambiente y del recurso hídrico que gestionamos, la lucha contra el cambio climático, el cuidado de la biodiversidad y la economía circular, pasando por garantizar los más altos estándares en la gestión y en la calidad del agua servida. Desde nuestra visión de sostenibilidad queremos asegurar el mejor de los servicios, apostando por la digitalización, la equidad, la seguridad y salud laboral, el cuidado de las personas, especialmente de las más vulnerables y con alianzas que compartimos con otras instituciones y organizaciones como amplificadoras de los impactos positivos de nuestra acción social. Trabajamos en estrecha colaboración con nuestras partes interesadas, fomentando el diálogo abierto y transparente y la colaboración público-privada.

A nivel medioambiental, en el ejercicio 2022 podemos destacar el proyecto "Alicante Agua Circular". Dentro de nuestros esfuerzos diarios por proteger el recurso escaso y valioso que es el agua, es una prioridad la regeneración y reutilización del agua. Por esto, junto al Ayuntamiento de Alicante trabajamos en este plan, que incluye mejoras técnicas y de infraestructuras que permitan un aprovechamiento optimizado del agua existente, dándole una segunda vida al recurso hídrico con el objetivo fundamental de lograr la reutilización del 100% del agua depurada de Alicante y conseguir simultáneamente el vertido cero a las aguas costeras.

Cabe igualmente destacar la labor que realiza la empresa a través de su fondo social, en todos los municipios que gestiona, gracias al compromiso y sensibilidad de sus respectivos Ayuntamientos. En 2022 se han aplicado más de 540.000€ como concepto de fondo social, beneficiando a 1.667 familias.

Quiero también poner en valor el contenido de este Informe y del Estado de Información No Financiera, cuya información es verificada externamente, como herramientas de transparencia y rendición de cuentas a nuestros grupos de interés sobre nuestra gestión y compromiso local.

Para finalizar, me gustaría agradecer al Consejo de Administración, a los grupos de relación con los que trabajamos en alianza, al equipo directivo y a toda la plantilla de Aguas de Alicante, la valiosa contribución y apoyo prestado para la consecución de los compromisos y acciones reflejados en este Informe de Sostenibilidad.

**Francisco Javier Díez Pérez**  
**Director General de Aguas de Alicante.**

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

[CARTA DE LA PRESIDENCIA](#)

[CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL](#)

[LA EMPRESA](#)

[NUESTRAS CIFRAS](#)

[GOBERNANZA](#)

[ACTIVIDAD RESPONSABLE](#)

[BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA](#)

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

[MEJORA CONTINUA](#)

[NUESTRA HOJA DE RUTA](#)

[CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS](#)

[ACCIÓN AMBIENTAL](#)

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

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

[GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES](#)

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

[REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN](#)

[COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD](#)

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

[NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR](#)

[CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES](#)

[SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD](#)

[SOBRE NUESTRO INFORME](#)



## La Empresa

### Presencia en la provincia

#### MISIÓN

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

#### VISIÓN

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

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

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

#### VALORES



##### Cuidamos nuestro entorno

Cuidamos del **planeta** y de las **personas** impulsamos la **transición ecológica**. Nos implicamos con el **medioambiente** y la preservación de los **recursos**. Garantizamos el acceso al **agua** a todas las personas sin dejar a **nadie atrás**.



##### Innovamos para anticiparnos al cambio

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



**Ponemos al cliente en el centro**

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



**Somos personas comprometidas**

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

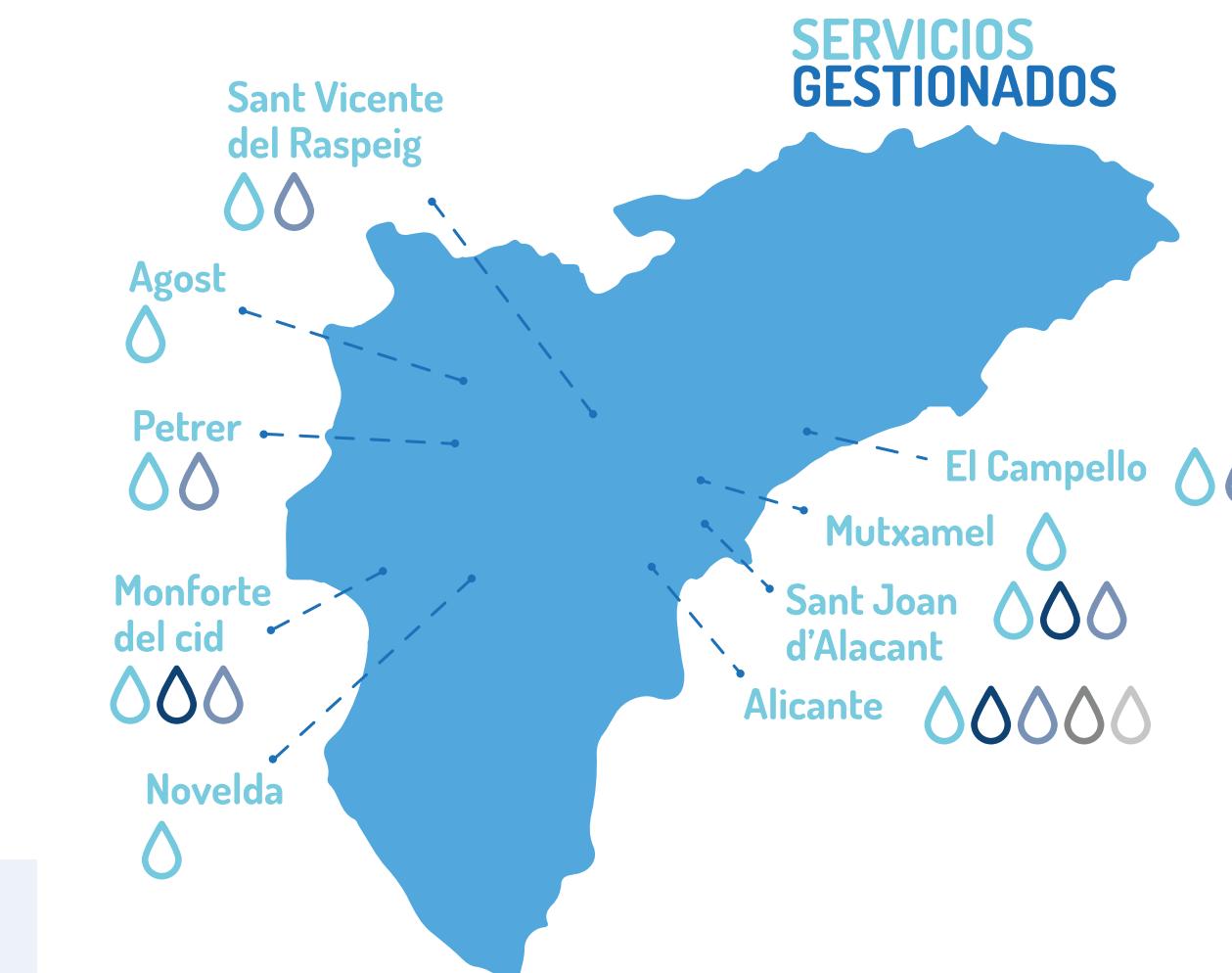
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



- Agua en Alta
- Depuración de Aguas Residuales  
Edar Rincón de León  
Edar Monte Orgegia
- Abastecimiento y distribución municipal
- Secado Térmico de lodos de depuradora  
Planta de secado térmico en CEMEX
- Alcantarillado y control de vertidos

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

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

HIDRAQUA

50%

EXMOAYTO ALICANTE

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

El inicio de la gestión de Aguas de Alicante se remonta al año 1898, año en el que se inauguró el abastecimiento a la ciudad de Alicante con motivo de la traída de las aguas de Sax. Se han cumplido 124 años desde aquél hito, que ha sido crucial para el desarrollo económico y social de esta comarca.

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

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



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

## LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



**Alicante**  
C/ Alona, 31  
03007 Alicante

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

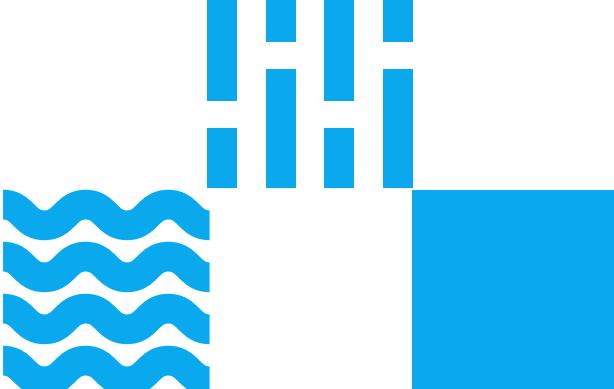
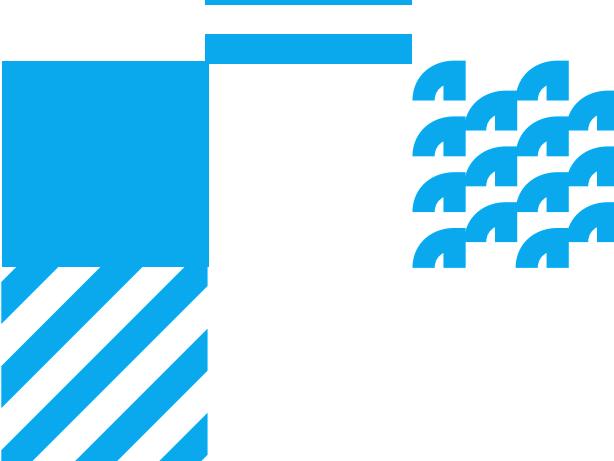
**San Joan d'Alacant**

**Monforte del Cid**  
Fiscal Segrelles Níguez, 2  
03670 Alicante

**Petrer**  
Plaza del Derrocat, 2  
03610 Alicante

**Campello**  
Plaza del Ayuntamiento, 4  
03560 Alicante

GRI: [102-1, 102-2, 102-3, 102-9]



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

## LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

## ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

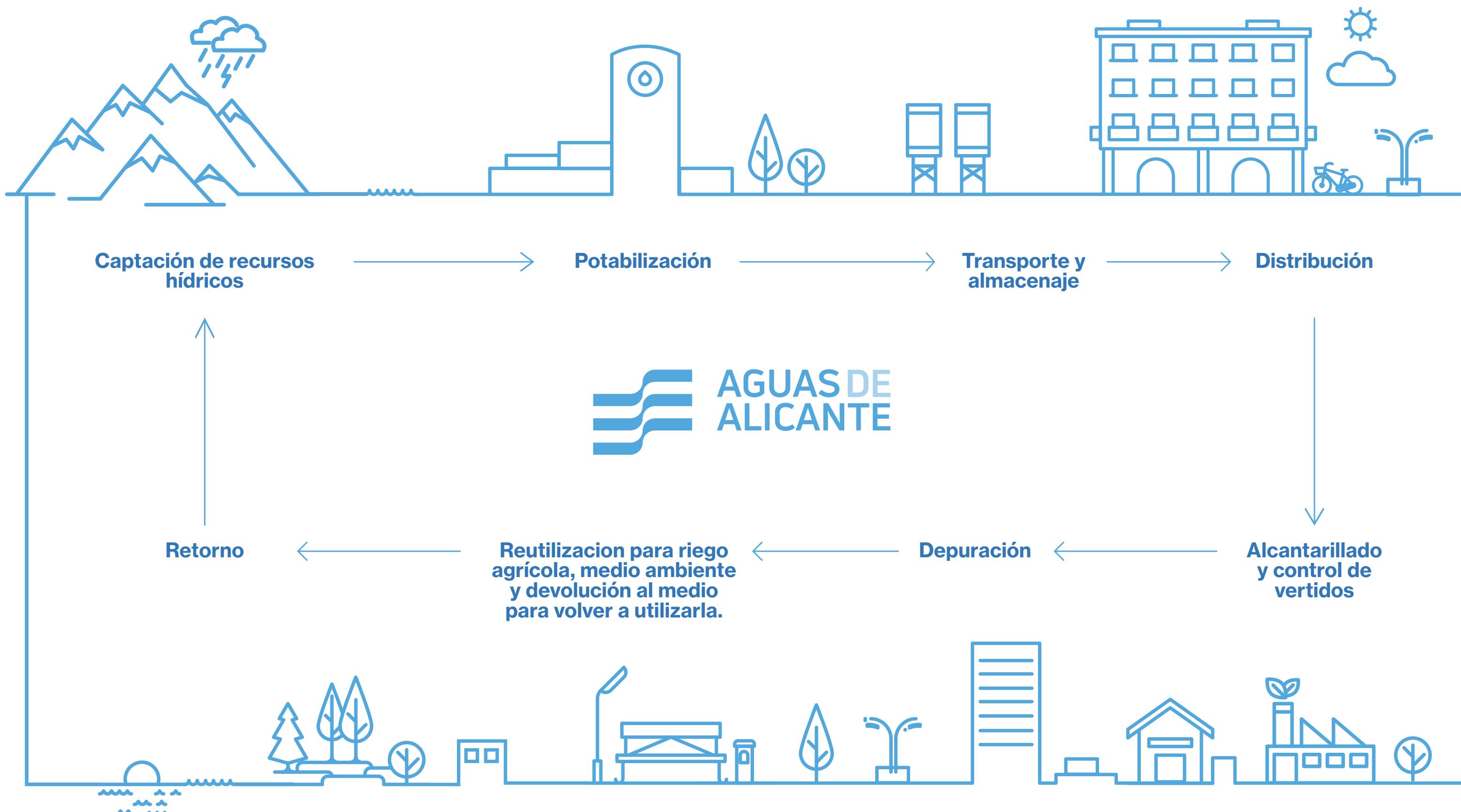
NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Acrividad responsable





## 2.3 Nuestras cifras



### AGUA POTABLE

<b>6</b> Municipios	<b>302.188</b> De clientes	<b>670.547</b> Poblac flotante	<b>26</b> Estaciones de bombeo
<b>2.243 Km</b> de red de agua potable	<b>494.171</b> Población abastecida	<b>39,7 Hm<sup>3</sup></b> Agua suministrada	
<b>327.907 m<sup>3</sup></b> Capacidad depósitos		<b>84 %</b> Rendimiento medio AMAEM	

### RED DE SANEAMIENTO

<b>27.150</b> Imbornales limpiados al año	<b>25</b> Estaciones de telemundo	<b>371.646</b> Población atendida
<b>806 Km</b> Red alcantarillado y colectores	<b>3</b> Municipios	<b>151,19 Km</b> Red saneamiento inspeccionados con cámara de circuito cerrado y pértila

### AGUA DEPURADA Y REUTILIZACIÓN

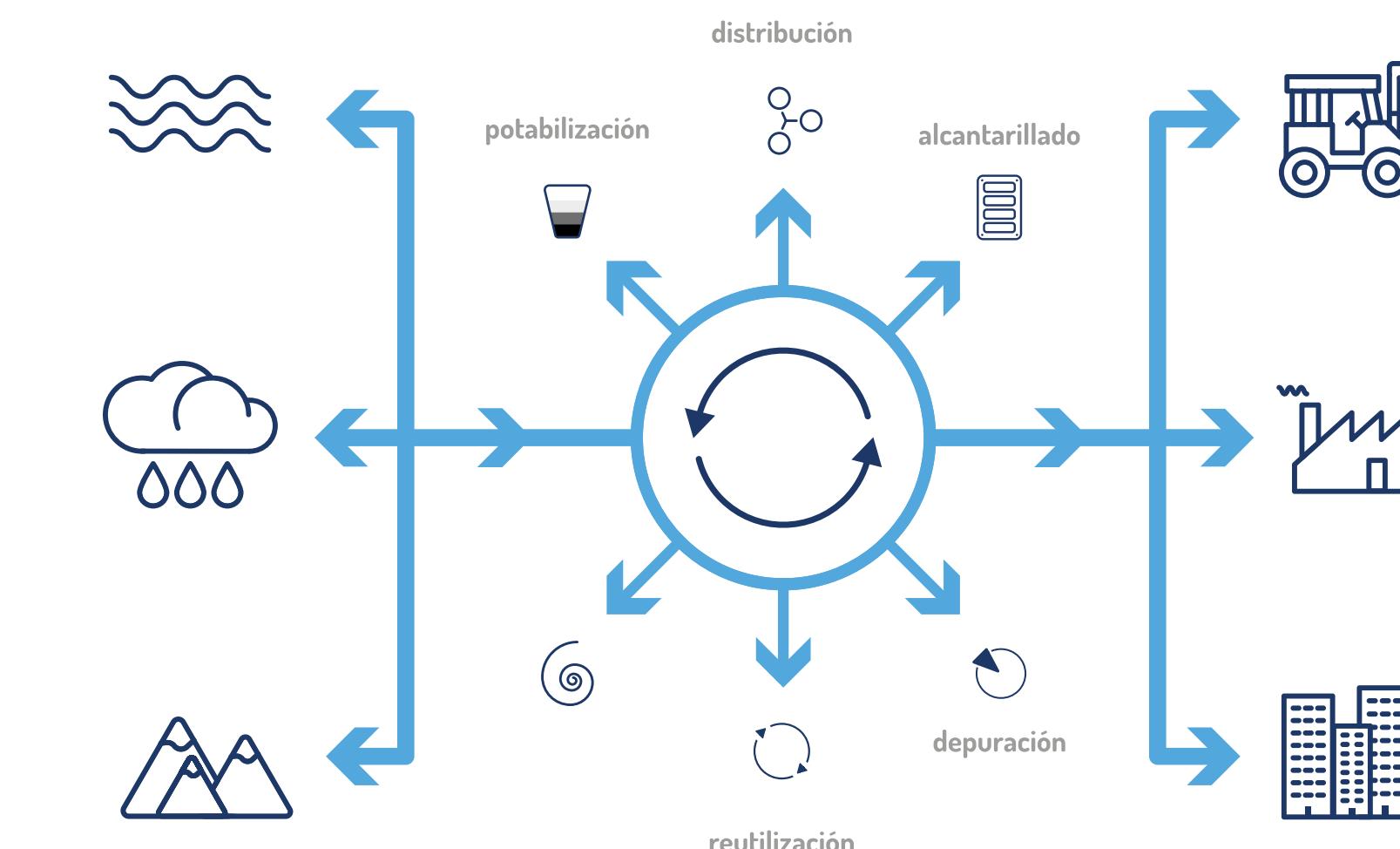
<b>2</b> Depuradoras	<b>10,15 Hm<sup>3</sup></b> Agua reutilizada	<b>100%</b> De lodos valorizados
<b>29,93 Hm<sup>3</sup></b> Agua depurada	<b>34%</b> Reutilización	<b>79,3 Km (48,7 km propios)</b> Red agua reutilizada

### CALIDAD DEL AGUA

<b>13.566</b> Muestras de agua al año	<b>315</b> Controles de agua en el grifo del consumidor	<b>61.465</b> Parámetros analizados anualmente
--	--	---

### DIGITALIZACIÓN

<b>+250</b> Estaciones telemundo	<b>187.428</b> Clientes telelectura (93% Alicante)	<b>310.508</b> Gestiones no presenciales
<b>+1M</b> Registros diarios	<b>87.014</b> Clientes con clave acceso seguro	<b>+1.000</b> Sensores en la red



GRI: [102-7, 102-9]

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

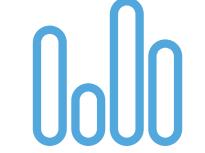
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## ACCIÓN AMBIENTAL

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

## GOBERNANZA

### Cambio climático

**100%**  
Consumo de energía eléctrica de fuentes renovables

**2,6 GWh**  
Energía renovable generada

Medición de la huella de carbono según ISO 14064.

### Economía Circular

**27.410 Tn**  
De lodos generados.

**100%**  
Lodos valorizados

**28.761 Tn**  
Residuos de contratas de Obras valorizados

### Agua

**84%**  
Rendimiento técnico medio

**2.525.476 €**  
Inversiones en red agua potable

**2.075.033 €**  
Inversiones en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada

**29,93 Hm<sup>3</sup>**  
Agua residual depurada

**10,15 Hm<sup>3</sup>**  
Agua residual depurada que ha sido reutilizada

**34%**  
Reutilización de agua residual depurada

**151,9 Km**  
Red alcantarillado inspeccionada CCTV

### Biodiversidad

**100%**  
Instalaciones libres de fitosanitarios

**17.258 m<sup>3</sup>**  
Agua regenerada para uso ambiental

Acciones de **protección e introducción de especies amenazadas o en peligro de extinción**

### Innovación

**458.000 €**  
invertidos en I+D+i

**100%**  
invertidos en proyectos de digitalización, ambientales y sociales

**13.529.335 €**  
en proyectos presentados para la convocatoria del PERTE Digitalización del Ciclo del Agua.

**252.000.000 €**  
Inversión social en la Comunidad Local

**540.000 €**  
Aplicados del Fondo Social

**1.667**  
Familias beneficiadas por el Fondo Social

**531**  
Visitas con guía al Parque La Marjal

**25.960**  
Visitas al Museo M2A

**333**  
Profesionales

**31,8%**  
Mujeres en puestos de responsabilidad.

**2%**  
De personal con discapacidad

**5.696**  
horas de formación

**0,41**  
Índice de gravedad

**5,86**  
Índice de frecuencia

- Distintivo Ministerio “Igualdad en la Empresa”.
- Certificación efr.
- Sello Bequal.
- Pertenencia a Red de empresas contra la violencia de género.

**82,61M€**  
Cifra de negocio

**6,6M€**  
Beneficios

**2,91M€**  
Pago de tributos

**59,1%**  
Proveedores locales

**16,14M€**  
De facturación con proveedores locales

Código de Conducta  
Customer Counsel

**6**  
Municipios abastecidos  
Chief Information Security Officer (CISO)

GRI: [102-7, 201-1,  
203-2, 413-1]

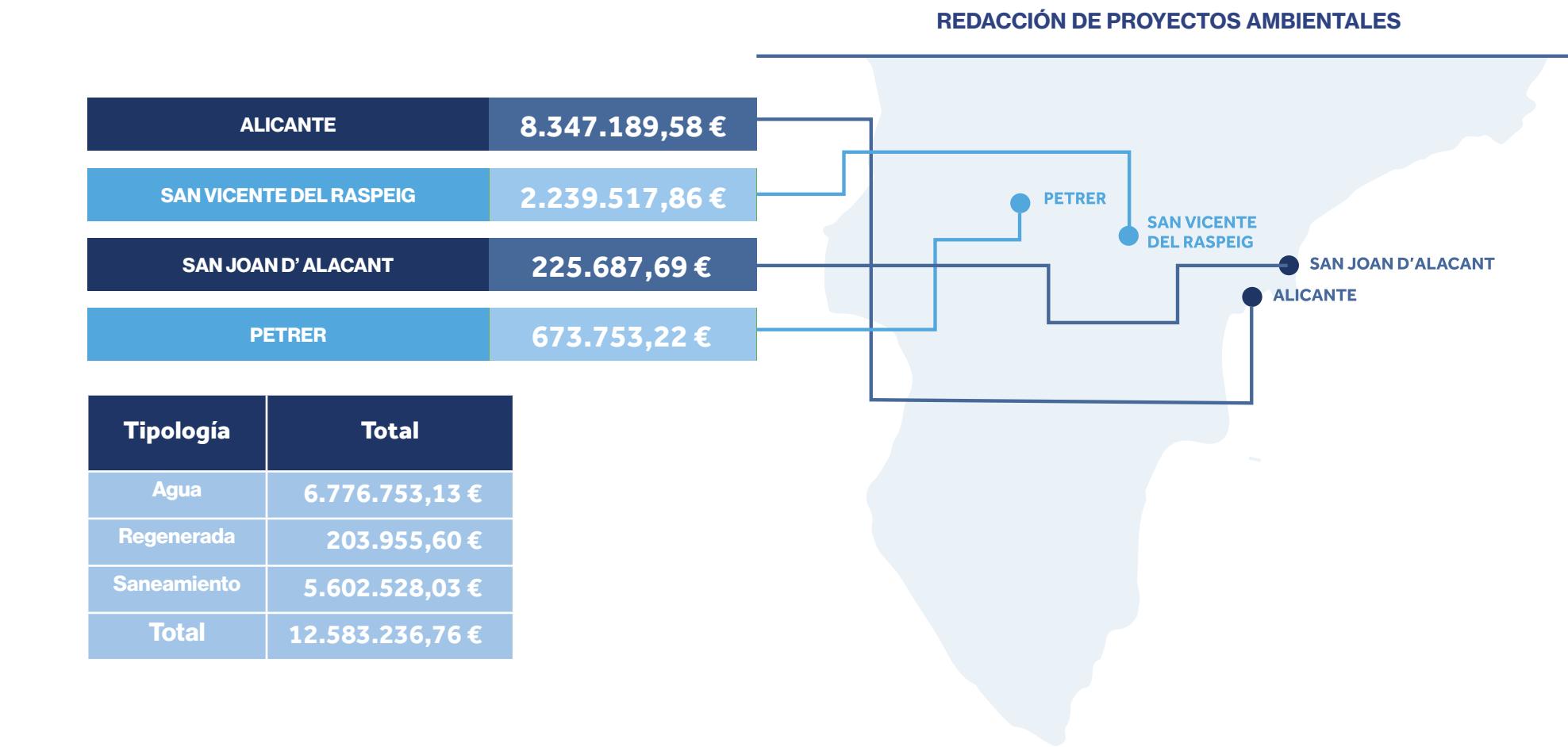


## Inversiones destacadas en 2022

### REDACCIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES

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

**12.583.236,76 €**



Tipología	Total
Agua	6.776.753,13 €
Regenerada	203.955,60 €
Saneamiento	5.602.528,03 €
Total	12.583.236,76 €

### INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS DE SANEAMIENTO Y AGUA REGENERADA

**2.075.032,85 €**

### INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN LA RED DE AGUA POTABLE

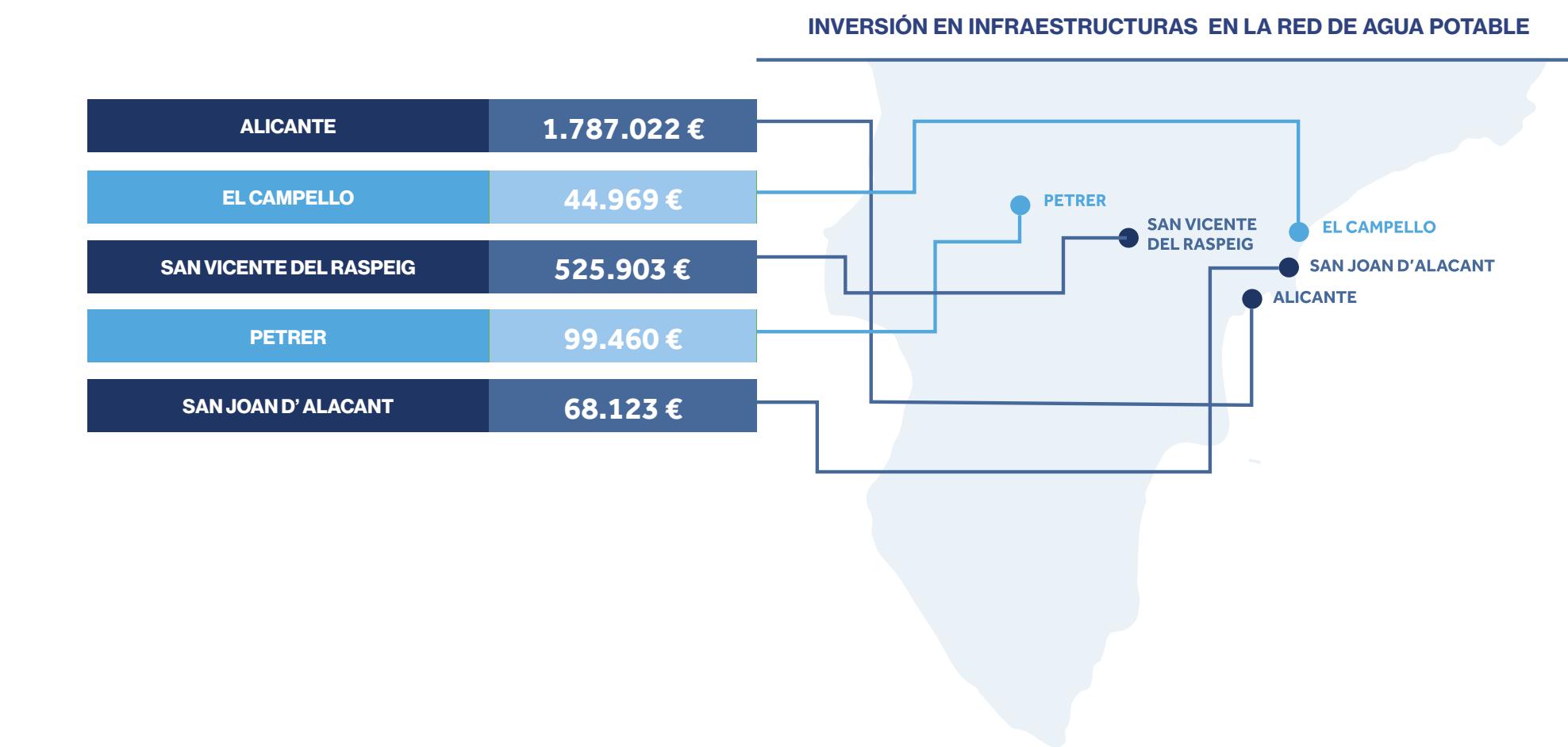
**2.525.475,95 €**

### 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

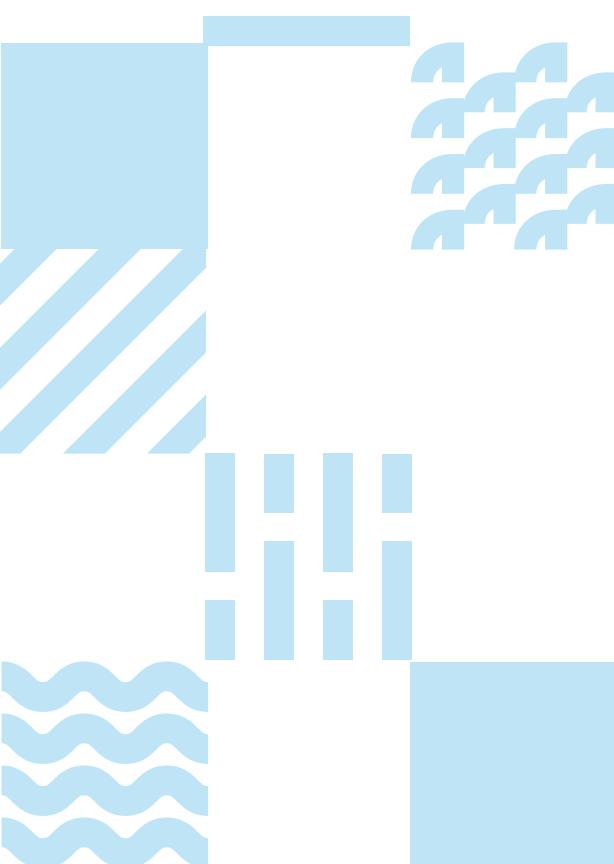
- Dinamización del sector de la construcción.
- Mejoras de las condiciones medioambientales.
- Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios.
- Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contraciclo.



### REPERCUSIÓN EN EL EMPLEO 2022

592 empleos a través de 70 empresas subcontratistas

### 3. Gobernanza



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

## ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## 3.1 Actividad responsable

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

El Director General de la Sociedad, Francisco Javier Díez Pérez, de acuerdo a los estatutos, rinde cuentas de su gestión periódicamente ante el Consejo de Administración. El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, siendo su composición a 31/12/2022, la siguiente:

### PRESIDENTE

Luis Barcala Sierra (Ayuntamiento de Alicante)

### SECRETARIO

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

### PERSONAS CONSEJERAS

Mª Carmen de España Menárguez (Ayuntamiento  
de Alicante)

Antonio J. Manresa Balboa (Ayuntamiento de  
Alicante)

Xavier López Díez (Ayuntamiento de Alicante)

Trinidad Amorós Fillol (Ayuntamiento de Alicante)

Natxo Bellido Suay (Ayuntamiento de Alicante)

Mario Ortolá Martínez (Ayuntamiento de Alicante)

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

Javier Segovia Pastor (Hidraqua, Gestión Integral  
de Aguas de Levante S. A.)

Carmen Piñán Vinagre (Hidraqua, Gestión Integral  
de Aguas de Levante S. A.)

Guillermo Pascual Gisbert (Hidraqua, Gestión  
Integral de Aguas de Levante S. A.)

Jordi Azorín Poveda (Hidraqua, Gestión Integral de  
Aguas de Levante S. A.)

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

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

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

### Comité Dirección

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

- General
- Recursos Humanos
- Técnica y de Operaciones
- Planificación y Control
- Clientes
- Comunicación
- Sistemas de Información
- Jurídica
- Desarrollo Sostenible y Equidad



## Comités



### Comité Seguridad Salud Laboral

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

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



### Comisión de Igualdad

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

Órgano partidario y colegiado de participación competente para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Empresa, además de velar para garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sensibilizar a la organización.



### Comisión de Formación

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

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



### Comité de Operaciones

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

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



### Comité de RGDP

COMPUESTO POR:

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

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



### Comité de Contratación

COMPUESTO POR:

**6 áreas funcionales y, eventualmente, otras directamente afectadas**

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



### Comité de Sistemas de Gestión

COMPUESTO POR:

**Representantes de las áreas funcionales**

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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

### ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

### ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

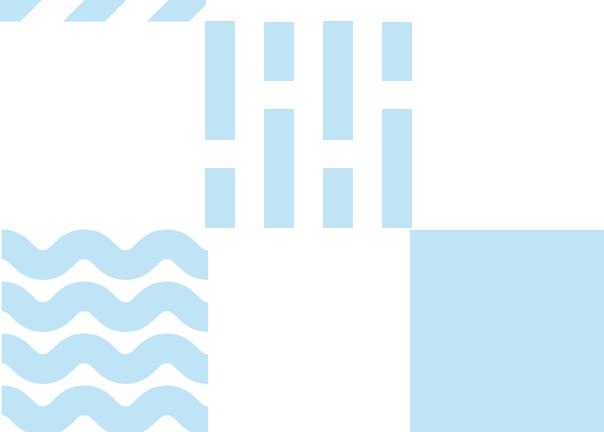
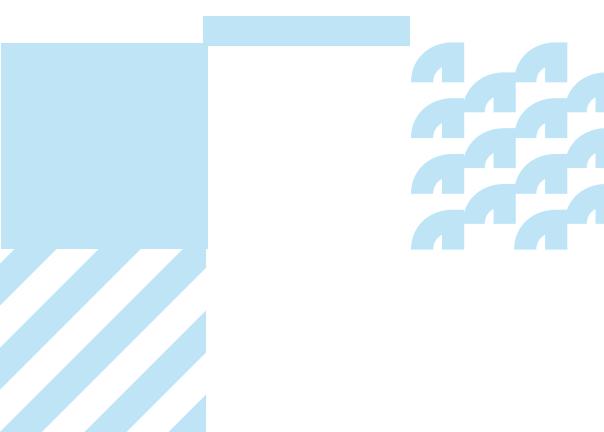
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## 3.2 Buen Gobierno y Gestión Ética

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

Asimismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno en el que se mueve, las debe de llevar a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja. El código de conducta y el código anticorrupción de Aguas de Alicante han sido aprobados por su Consejo de Administración.

### Código de Conducta.

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

### Código Anticorrupción.

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

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

### Política de relaciones con autoridades y funcionarios.

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

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

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



### Política de cumplimiento ambiental.

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

### Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

Establece los criterios y las pautas de actuación en cuanto a propuestas de patrocinio, mecenazgo y/o colaboración de proyectos.

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

Garantiza la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y los sistemas de información que lo soportan y establecer los protocolos de actuación en cuanto a la gestión de las tecnologías.

### Política de cumplimiento fiscal.

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

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

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

### Política de Cumplimiento Penal.

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

### Política de Conflicto de Interés.

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

### Política de Privacidad del código ético.

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

### Manual de Cumplimiento y Riesgos Penales.

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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

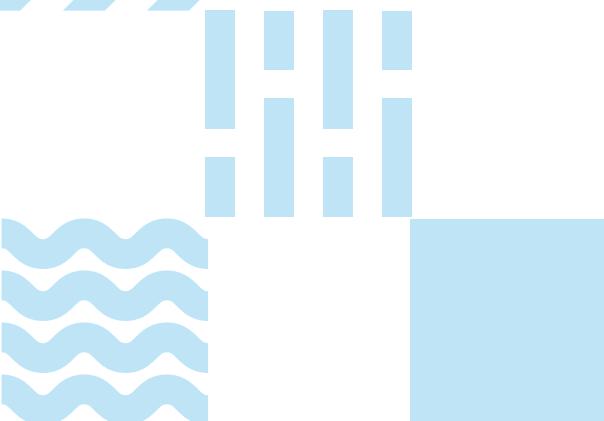
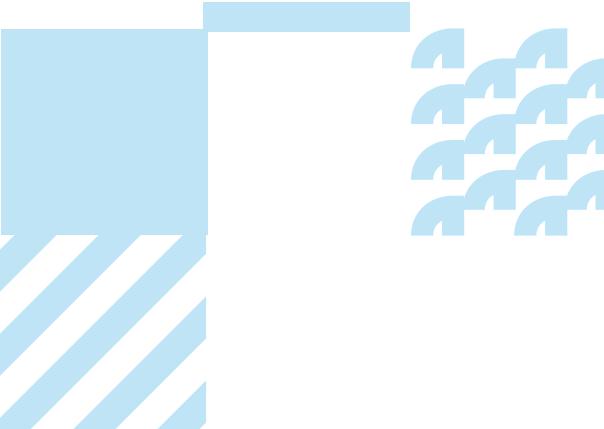
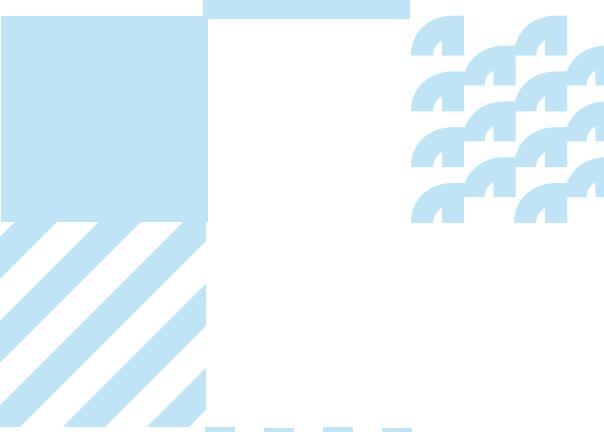
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

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

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

## REPORTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

## CANAL ÉTICO

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

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

AGUAS DE ALICANTE	Comunicación del Código Ético, Manual y Políticas	FORMACIÓN	Riesgos VALORADOS	Operaciones EVALUADAS	Consultas REALIZADAS	Actuaciones DERIVADAS
	100%	100%	51	100%	2	1

## EVALUACIÓN DE RIESGOS/ MAPA DE RIESGOS

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

El Mapa de Riesgos es un análisis dinámico, en el sentido que su revisión es continua, teniendo establecido un sistema para el tratamiento descrito de los riesgos considerados en la empresa. Para ello se han creado varios comités de expertos en las distintas disciplinas de los riesgos considerados, procediendo a la identificación de los mismos en todas las actividades de la empresa, así como a su evaluación de Riesgo Inherente y Riesgo Residual. Identificando y estableciendo, bien, buenas prácticas y/o controles que contribuyen a la mitigación del riesgo.

Se han evaluado los riesgos en 2022. Además de forma anual, se realiza informe de Gestión de Riesgos, elaborado por el CO y firmado por la Dirección General, siendo presentado al Consejo de Administración para su aprobación y/o indicación de observaciones pertinentes al respecto. En dicho informe se documenta, entre otros aspectos, mapa de riesgos inherente y residual de la empresa.





### 3.3 Enfoque de seguridad y continuidad en la Gestión

Riesgo a corto y largo plazo de acuerdo con el informe World Economic Forum 2022-2023.

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

1	Crisis del coste de la vida
2	Catástrofes naturales y fenómenos meteorológicos extremos
3	Confrontación geoeconómica
4	No mitigar el cambio climático
5	Erosión de la cohesión social y polarización de la sociedad
6	Incidentes de daños medioambientales a gran escala
7	Fracaso de la adaptación al cambio climático
8	Ciberdelincuencia e inseguridad cibernetica generalizadas
9	Crisis de los recursos naturales
10	Migración involuntaria a gran escala

Categorías de riesgo | Económicos | Medioambientales | Geopolíticos | Sociales | Tecnológicos

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

1	No mitigar el cambio climático
2	Fracaso de la adaptación al cambio climático
3	Catástrofes naturales y fenómenos meteorológicos extremos
4	Pérdida de biodiversidad y colapso de los ecosistemas
5	Migración involuntaria a gran escala
6	Crisis de los recursos naturales
7	Erosión de la cohesión social y polarización de la sociedad
8	Ciberdelincuencia e inseguridad cibernetica generalizadas
9	Confrontación geoeconómica
10	Incidentes de daños medioambientales a gran escala

Categorías de riesgo | Económicos | Medioambientales | Geopolíticos | Sociales | Tecnológicos

Fuente

World Economic Forum Global Risks  
Perception Survey 2022-2023.

Gravedad por parte interesada a corto plazo (2 años)

Gobierno

1	Crisis del coste de la vida
2	Catástrofes naturales y condiciones meteorológicas extremas
3	No mitigar el cambio climático
4	Confrontación geoeconómica
5	Fracaso de la adaptación al cambio climático
6	Crisis de la deuda
7	Erosión de la cohesión social y polarización de la sociedad
8	No se estabilizan las trayectorias de los precios
9	Ciberdelincuencia e inseguridad cibernetica generalizadas
10	Recesión económica prolongada

Empresa

1	Crisis del coste de la vida
2	Catástrofes naturales y condiciones meteorológicas extremas
3	Confrontación geoeconómica
4	Ciberdelincuencia e inseguridad cibernetica generalizadas
5	Incidentes de daños medioambientales a gran escala
6	Erosión de la cohesión social y polarización de la sociedad
7	No mitigar el cambio climático
8	Crisis de los recursos naturales
9	Crisis de la deuda
10	Fracaso de la adaptación al cambio climático

Categorías de riesgo | Económicos | Medioambientales

Geopolíticos | Sociales | Tecnológicos



### 3.3 Enfoque de Continuidad y Seguridad en la Gestión

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

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



**Aseguramiento de la excelencia en la prestación continua del servicio.**

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

Reducción del riesgo de incidentes disruptivos, y mejora continua de la **seguridad lógica: ISO 27001**

Evitación de incidentes disruptivos de carácter alimentario, y mejora de **la seguridad alimentaria: ISO 22000**.



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



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

**ISO 22301, ISO 27001 y Esquema Nacional de Seguridad**

## Seguridad Alimentaria

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

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

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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

[CARTA DE LA PRESIDENCIA](#)

[CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL](#)

[LA EMPRESA](#)

[NUESTRAS CIFRAS](#)

[GOBERNANZA](#)

[ACTIVIDAD RESPONSABLE](#)

[BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA](#)

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

[MEJORA CONTINUA](#)

[NUESTRA HOJA DE RUTA](#)

[CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS](#)

[ACCIÓN AMBIENTAL](#)

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

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

[GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES](#)

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

[REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN](#)

[COMPROMISO CON LA SOCIEDAD](#)

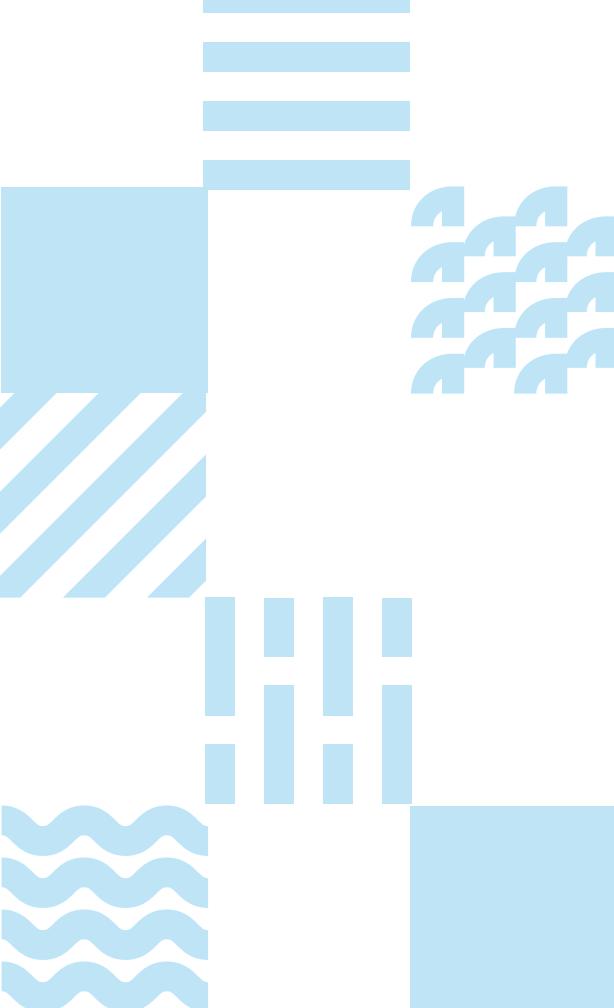
[SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS](#)

[NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR](#)

[CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES](#)

[SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD](#)

[SOBRE NUESTRO INFORME](#)



### 3.3 Enfoque de Continuidad y Seguridad en la Gestión

#### Seguridad de la Información

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

##### ISO 27001 y Esquema Nacional de Seguridad.

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

##### Seguridad en el teletabajo

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

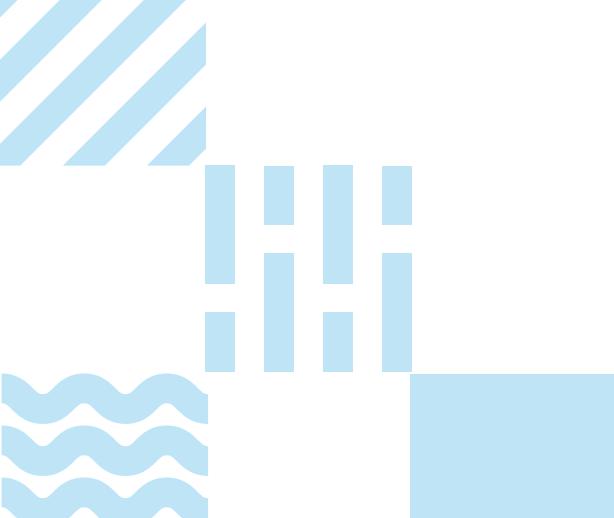
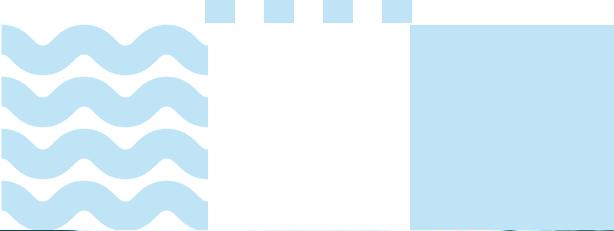
#### Seguridad Física

Considerando que el abastecimiento de agua potable a la población se trata de un servicio esencial, la protección de este servicio es de vital importancia para Aguas de Alicante. En este sentido, se han focalizado los esfuerzos en llevar a cabo una renovación completa de los sistemas de seguridad física en las instalaciones de producción. Estas acciones están enmarcadas a su vez dentro de un proyecto más amplio de digitalización de los servicios de producción de agua.

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

##### ISO 22301

El sistema de gestión de Continuidad, además de establecer los mecanismos que permiten dar respuesta eficiente y efectiva a un evento disruptivo, apoya directamente la mejora de los controles de que dispone la organización para reducir la gravedad y/o la posibilidad de que un incidente disruptivo se dé en un futuro. Esto implica, como uno de los vectores fundamentales, el impulso de la seguridad en su más amplio sentido, incluyendo la seguridad física. Aguas de Alicante está certificada por la norma ISO 22301, de Continuidad de Negocio.



## 3.4 Mejora continua

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

Actualmente, el sistema de gestión de AMAEM cumple, bajo un único modelo, los requisitos de las certificaciones y acreditaciones siguientes:

### Gestión de la Calidad

Para ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia, la empresa dispone desde 1996 de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, orientado a la mejora continua de procesos al servicio tanto de cliente interno como externo.

### Gestión Ambiental

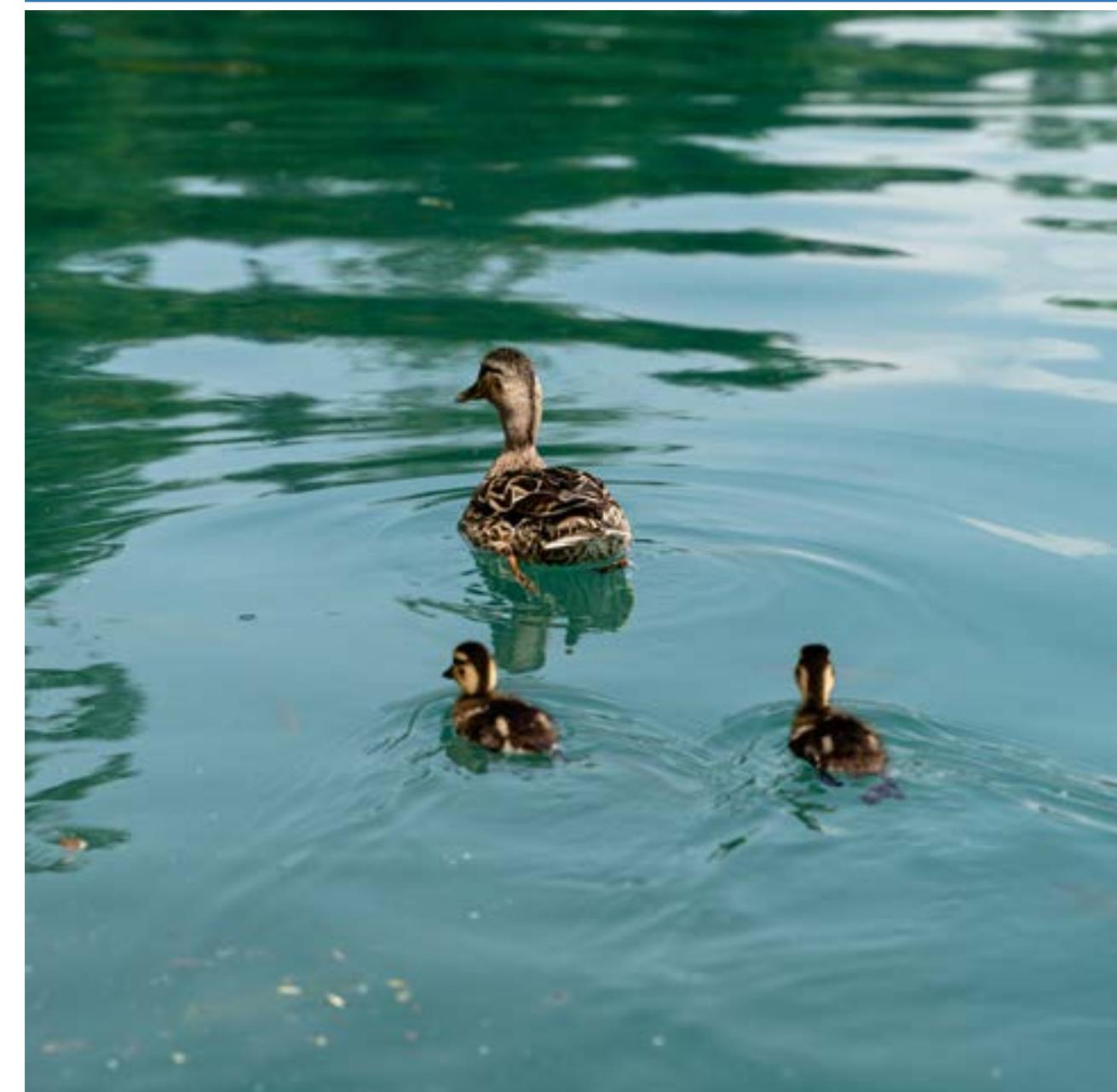
Con el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 la empresa se compromete a cumplir los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus impactos en el entorno y aplicar las medidas necesarias para prevenir la contaminación. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 14001 desde 2001.

### Eficiencia energética

La certificación de un Sistema de Gestión de Energía según la ISO 50001, ayuda a las organizaciones a implantar una política energética, a gestionar adecuadamente los usos energéticos. Gracias a ella la empresa mejora su eficiencia energética año tras año. En el 2020 se ha adaptado a la nueva versión ISO 50001:2018. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 50001 desde 2014.

### Verificación de la huella de carbono

Aguas de Alicante identifica y cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), mediante las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalentes que son liberadas a la atmósfera relacionadas con el objeto de la certificación ISO 14064. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 14064 desde 2017.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

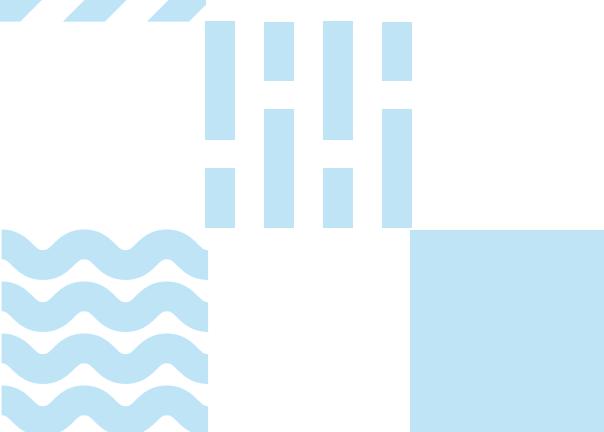
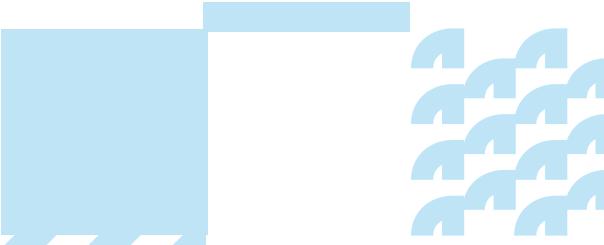
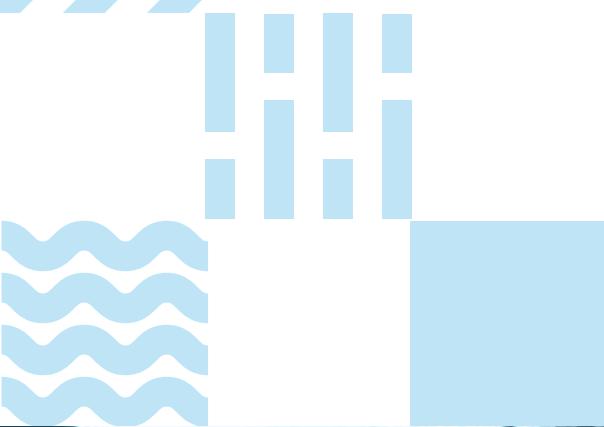
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Laboratorios de ensayo

La acreditación ISO 17025 es una normativa internacional en la que se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración. Con esta norma Aguas de Alicante verifica la competencia técnica del más alto nivel en el control de la Calidad del Agua. Aguas de Alicante está acreditada por la ISO 17025 desde 2019.

## Entidades de inspección

La ISO 17020 establece los criterios generales para el funcionamiento de los Organismos que realizan la inspección. Con ella la empresa controla minuciosamente todos los procesos técnicos implicados en la inspección de vertidos. Aguas de Alicante está acreditada por la ISO 17020 desde 2012.

## Gestión de la continuidad del negocio

La norma ISO 22301 especifica los requisitos para un sistema de gestión encargado de proteger a la empresa de incidentes que provoquen una interrupción en su actividad, reduce la probabilidad de que se produzcan y garantizan la recuperación de esta. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 22301 desde 2019.

## Seguridad y salud

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

## Inocuidad del agua

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

esencial, y de implicaciones en toda la cadena alimentaria como es el agua potable. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 22000 desde 2018.

## Certificación efr

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

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

## Compliance Officer

La UNE 19601 facilita la implementación, diseño, evaluación y mejora del sistema de gestión compliance penal, no solo respetando los requisitos exigidos por el código penal español, sino también incorporando los estándares internacionales que establecen buenas prácticas mundialmente aceptadas. Este sistema va más allá de la mera prevención de determinados delitos por la persona jurídica, al convertirse en un medio para evidenciar objetivamente el cumplimiento.

La empresa cumple con los estándares de la UNE 19601.

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

[CARTA DE LA PRESIDENCIA](#)

[CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL](#)

[LA EMPRESA](#)

[NUESTRAS CIFRAS](#)

[GOBERNANZA](#)

[ACTIVIDAD RESPONSABLE](#)

[BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA](#)

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

[MEJORA CONTINUA](#)

[NUESTRA HOJA DE RUTA](#)

[CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS](#)

[ACCIÓN AMBIENTAL](#)

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

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

[GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES](#)

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

[REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN](#)

[COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD](#)

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

[NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR](#)

[CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES](#)

[SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD](#)

[SOBRE NUESTRO INFORME](#)

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

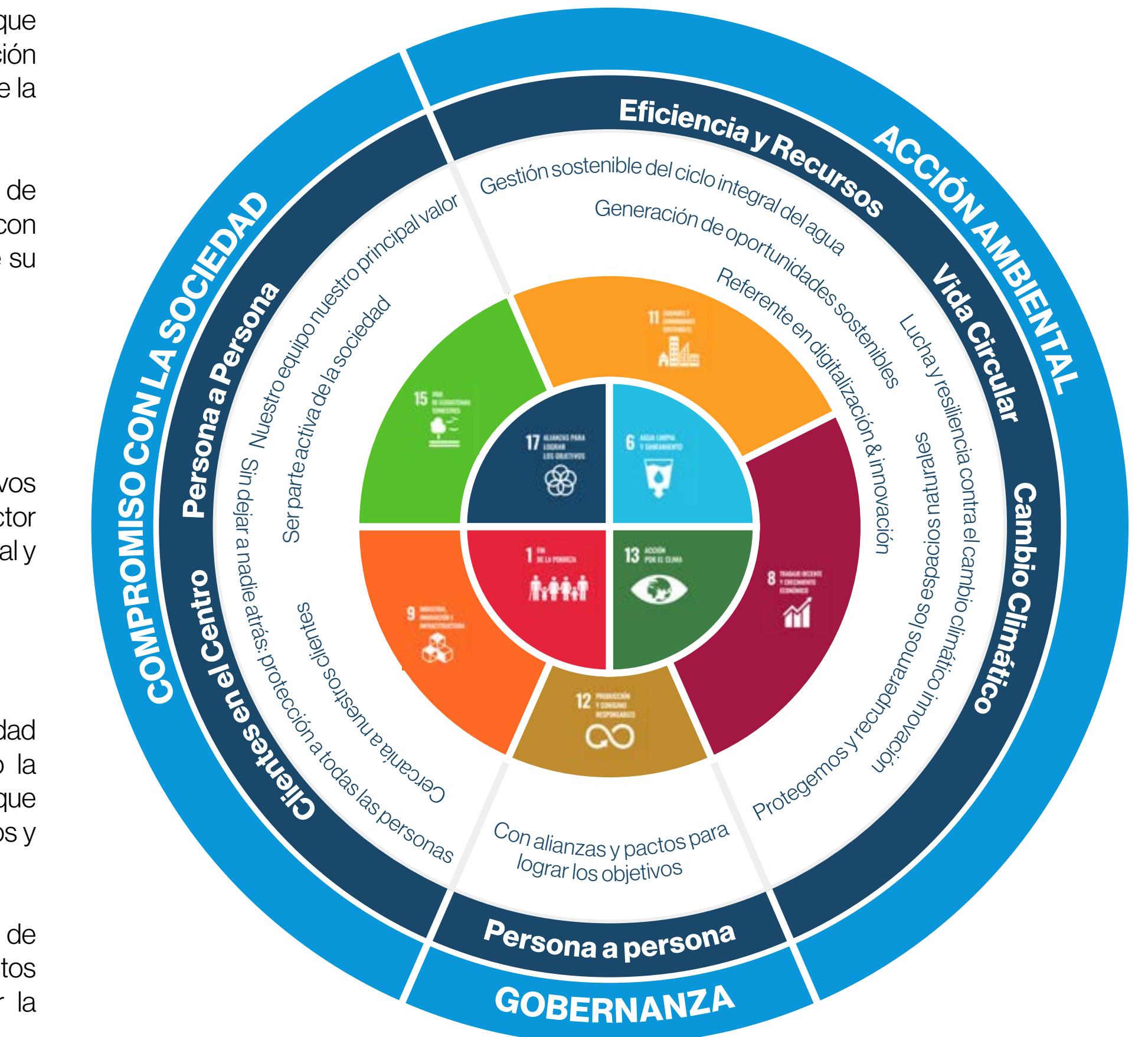
## Novedades 2022

Aguas de Alicante se ha certificado en julio de 2022 en:

**ISO 27001:** para el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. Entre otras, con ella, se realiza una evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos. La Empresa se ha certificado por esta norma con AENOR en julio de 2022.



		<b>ISO 9001</b> CALIDAD
		<b>ISO 14001</b> MEDIO AMBIENTE
		<b>ISO 45001</b> SEGURIDAD Y SALUD
		<b>ISO 50001</b> ENERGÍA
		<b>ISO 22000</b> INOCUIDAD
		<b>ISO 17020</b> ACREDITACIÓN ENTIDADES DE INSPECCIÓN
		<b>ISO 17025</b> ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYO
		<b>EFR</b> CONCILIACIÓN E IGUALDAD
		<b>ISO 14064</b> HUELLA DE CARBONO
		<b>ISO 22301</b> CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
		<b>ISO 27001</b> SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



### 3.5 Nuestra hoja de ruta

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

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

#### Nuevos escenarios, nuevas oportunidades

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

#### New Green Deal

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea plantea el Green New Deal como la respuesta a los retos planteados y propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva.

En este sentido, contempla destinar a España 140.000 M€ del fondo de recuperación. A nivel global, prevé destinar el 30% del gasto total a proyectos relacionados con el clima, en línea con el objetivo de la UE de alcanzar la neutralidad climática en 2050.

Asimismo, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra.

El 30% del gasto total se destinará a proyectos relacionados con el clima y cumplirán con el objetivo de la UE de neutralidad climática para 2050, los objetivos climáticos de la UE para 2030 y el Acuerdo de París.



## Nuestra respuesta

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



La crisis originada por la pandemia nos brinda la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social ha impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente.

Ante dicho escenario, hemos reforzado los compromisos de nuestro plan estratégico (2022-2027), siempre alineado con la Agenda 2030 y en base a unos ejes prioritarios:

- REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN
- GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Líneas estratégicas y objetivos:

### ACCIÓN AMBIENTAL (E)

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

#### GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



#### LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



#### GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES



#### GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



#### REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN



- Dotar al sistema de abastecimiento de una mayor robustez y resiliencia
- Aseguramiento de la Calidad del Agua suministrada y gestión del riesgo sanitarios
- Mejorar la eficiencia en la gestión del agua: Reducción ANR. Objetivo rendimiento 2027: 93
- Reducción del fraude

- Adaptación a la recomendación de CHJ por implantación medidas cambio recurso pozos por desaladora
- Alicante Agua Circular en EDAR Rincón de León y en EDAR M. Orgegia
- Incremento de la reutilización en usos urbano
- Reducción de fugas/mejora servicio al cliente

- Adhesión al nuevo plan estratégico de DS del Grupo. Posicionamiento en Cambio Climático
- Cálculo de la HC según nueva norma ISO 14064:2019
- Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático-UA
- Mitigación Mejorar la eficiencia energética.
- Mitigación: Incremento de la autosuficiencia energética
- Mitigación: Reducción consumo combustibles
- Adaptación: Promover infraestructuras de protección frente a inundaciones. SUDs y Anti DSU
- Compensación: Ejecutar un Plan de Compensación de HC.

- Iniciativas de EC en el ciclo integral del agua
- Participar y promover proyectos, subvenciones e iniciativas municipales
- Gestionar proyectos y obras poblaciones alineadas con objetivos del plan estratégico.
- Disminución de la conductividad en el alcantarillado de Alicante
- Reducir el uso de plásticos en los procesos.

- Acciones de biodiversidad Parque La Marjal
- Seguimiento proyecto Monnegre de renaturalización cauce
- Disminución del riesgo de vertidos al medio
- Disminución de nutrientes de los efluentes de las depuradoras
- Mantenimiento ecológico de nuestras instalaciones.

- Centro de Inteligencia del Agua
- Seguridad Lógica e Industrial
- Crear nuevos espacios de realidad virtual
- Detección/Impulso de proyectos de innovación
- Digitalización y mejora procedimientos poblaciones en sinergia con Alicante



## Líneas estratégicas y objetivos:

# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD (S)

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO  
NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A  
NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA  
DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

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



### NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR



### CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES



### SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

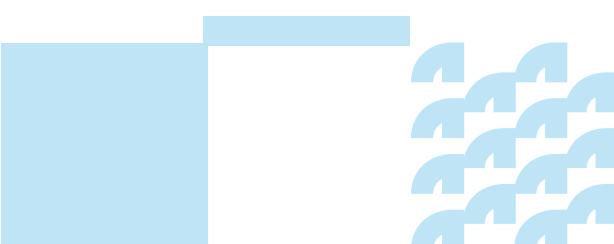
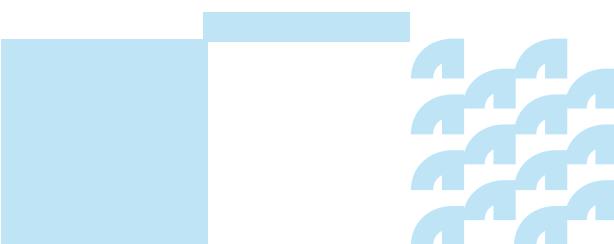


- Optimización tarifas y fondos sociales y mejoras de gestión
- Garantizar el acceso al agua a todas las personas, especialmente a las más vulnerables: con fondos sociales, nuevas tarifas,....
- Promover acciones sociales con impacto alineadas con estrategia de Acción Social.

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

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

- Promover acciones de sensibilización a la ciudadanía. AQUALOGIA, Aquae STEM, visitas y otras acciones
- Plan de Comunicación: Campaña reposicionamiento marca
- Plan de Comunicación: Bloque temático “Medio Ambiente”
- Plan de Comunicación: Bloque temático “Personas”
- Plan de Comunicación: Bloque temático “Transparencia/ética”
- Plan de Comunicación: Bloque temático “Voluntariado”



## Líneas estratégicas y objetivos:

## GOBERNANZA

**CON ALIANZAS Y  
PACTOS PARA LOGRAR  
LOS OBJETIVOS**



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



**OBJETIVOS SE IRÁN  
TRABAJANDO HASTA 2027**



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

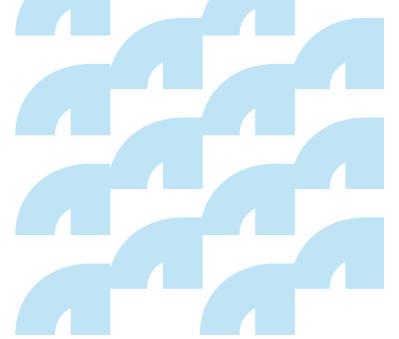
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# 3.6

## Con alianzas y pactos para lograr los objetivos



- ~~ Nuestra forma de trabajar
- ~~ Evaluación de proveedores
- ~~ LBG
- ~~ Alianzas y colaboraciones académicas
- ~~ EINF

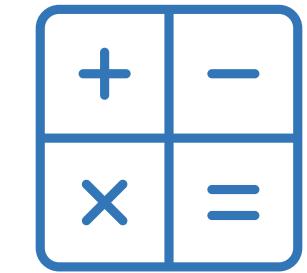


## 3.6 Línea Estratégica: **Con alianzas y pactos para lograr los objetivos**



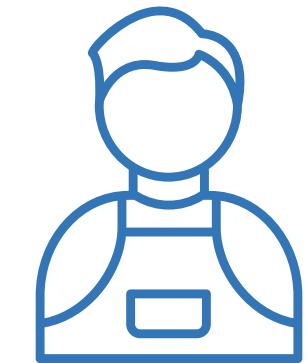
**59,1 %**

De los proveedores de Aguas de Alicante, tienen su domicilio social en la provincia de Alicante.



**100%**

De nuestro volumen de compra es a proveedores estratégicos evaluados bajo criterios DS.



**52.409.680 €**

Gastado en compras de bienes y servicios a proveedores.



**252.082 €**

Destinados a acción social. Logros e impactos medidos a través de la metodología London Benchmarking Group (LBG).



**33 entidades**

Con las que colaboramos. Asociaciones, organizaciones e instituciones de ámbito local, autonómico y nacional.

95 beneficiarios directos.

INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

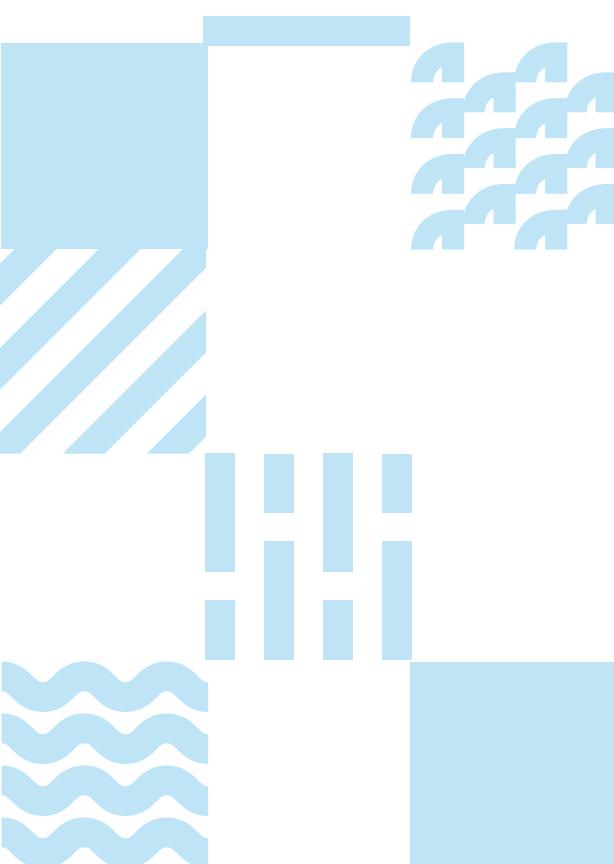
Alineamos nuestros compromisos...

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



TRABAJAMOS CON PROVEEDORES  
SOCIALMENTE RESPONSABLES

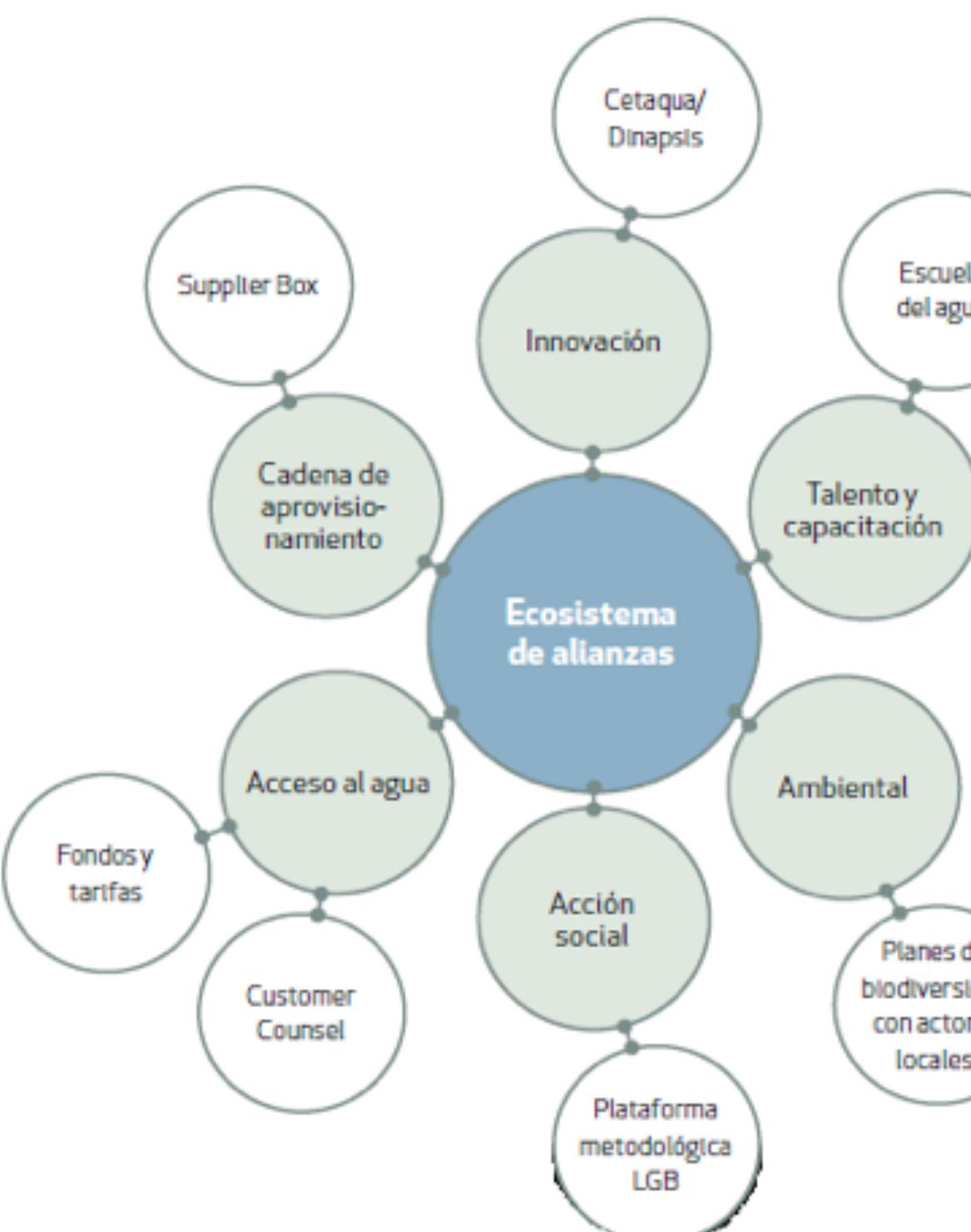




## 3.6.1 Nuestra forma de trabajar

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

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



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

### Comunicación digital

Durante el año 2022 se ha experimentado un aumento de las publicaciones en Twitter motivado por la vuelta a la actividad habitual de acciones presenciales tras el periodo post pandemia. Concretamente se realizaron 1.505 publicaciones, que representa un 21% más de las realizadas en 2021 las cuales generaron durante el ejercicio una tasa de interacción de 5,72, superior al valor conseguido en 2021, que fue de 3,34.

En cuanto a seguidores, durante 2022 se alcanzaron los 4.765, que representa un crecimiento del 5%. Estos números evidencian que el interés de nuestra comunidad se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido puramente de servicio.

Respecto a Facebook, durante el ejercicio 2022 la página de Facebook de Aguas de Alicante llegó a los 570 seguidores habiendo realizado 768 publicaciones con un alcance de 63.433 impresiones.

En cuanto a las incidencias atendidas a través de las redes sociales, durante el ejercicio 2022 se registró un descenso del 23% motivado por la normalización de la atención presencial.

### Diálogo con grupos de interés

El diálogo con grupos de interés forma parte de nuestra Política de Desarrollo Sostenible y se realiza un seguimiento periódico en las que se averigua la percepción y sus expectativas sobre la compañía y el seguimiento de nuestros compromisos.

Los encuentros con los grupos de interés suelen ser a través de reuniones, foros profesionales, mesas redondas, encuestas y congresos temáticos liderados por la empresa.

Aguas de Alicante ha propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de interés.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

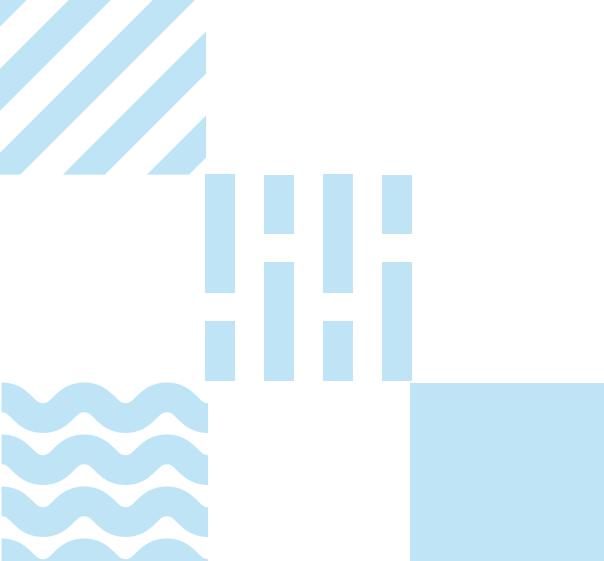
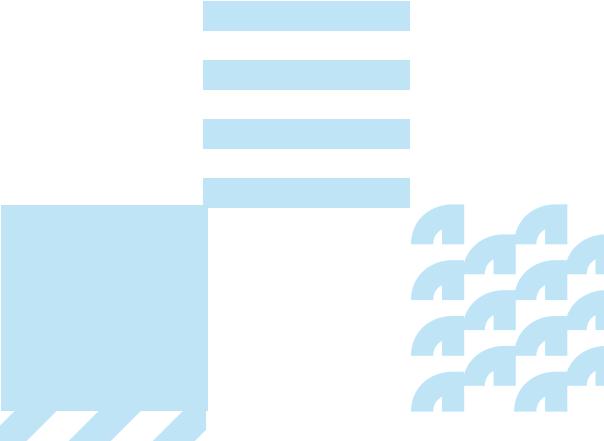
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



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

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

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

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

**30,8 %**

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

**790**

Número total de proveedores

**59,1 %**

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

**0**

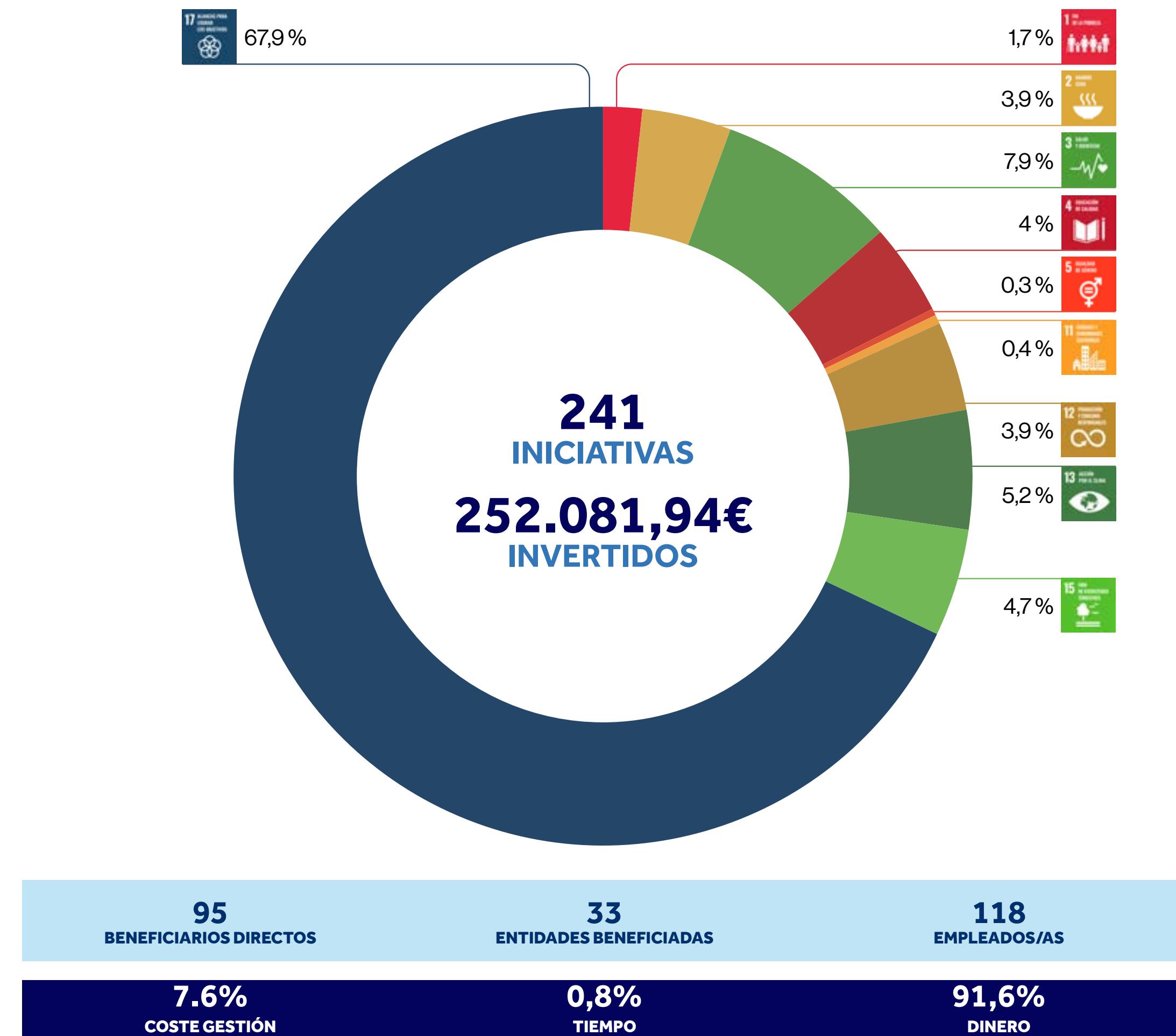
Número de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, sean potenciales o reales (GRI 308-2)

**52.409.680,53 €**

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

### 3.6.3 LBG

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





## Inversión social

### Colaboración con Banco de Alimentos

Aguas de Alicante han firmado un convenio con el Banco de Alimentos de Alicante para poner en marcha una iniciativa que permita ayudar a aquellos colectivos más vulnerables y promover la sostenibilidad entre la ciudadanía.

Con esta iniciativa se contribuye a una recuperación sostenible, justa e inclusiva y supone una llamada a la acción a la ciudadanía para que, a través de un gesto tan sostenible como es solicitar la factura digital, puedan contribuir a mejorar la situación de muchas familias en situación de vulnerabilidad.

### 3.6.4 Alianzas y colaboraciones

Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia. A continuación algunas de las alianzas que la empresa ha promovido en 2022.

#### Fundación AQUAE

Entre las empresas que pertenecen a la Fundación AQUAE, se encuentra Aguas de Alicante, que apuesta por un modelo sostenible de desarrollo social, económico y medioambiental a través del apoyo al talento emprendedor, la investigación y la innovación, realizando actividades conjuntas.

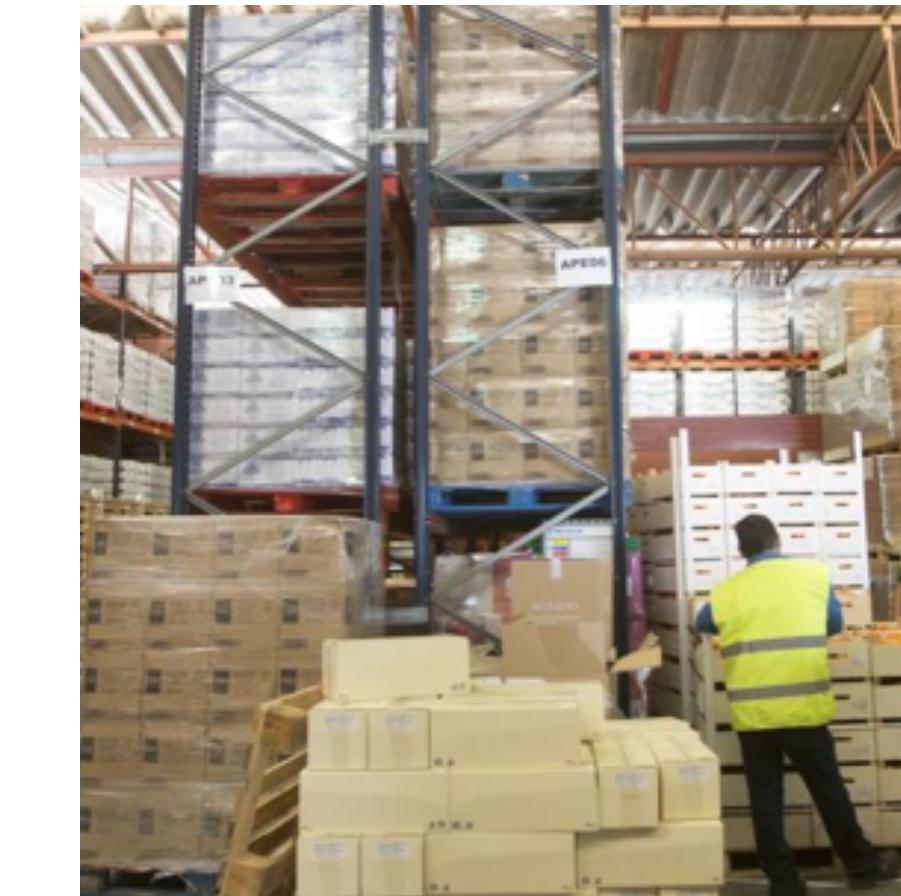
#### European Innovation Partnership (EIP)

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



[1€]

Donación para el Banco de Alimentos por cada solicitud de factura digital



#### 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 de la plataforma.

**AEAS** (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento).

**AGA** (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana).

**INECA** (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante).

**APECOP** (Asociación Provincial de Empresarios y Contratistas de Obras Públicas de Alicante).

**FEMPA** (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante)

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

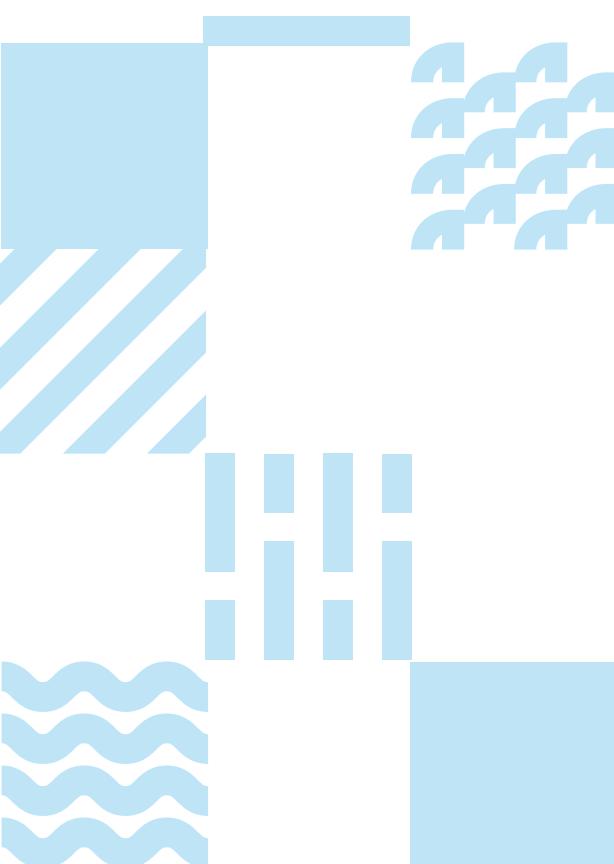
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

### 3.6.5 Alianzas y colaboraciones académicas

#### COLABORACIÓN CLASES DE CALIDAD ISO 9001

Técnicos de la Empresa imparten clase sobre esta materia tanto en 4º de Ingeniería Mecánica de la UMH en la asignatura optativa “Sistemas de Calidad en la Empresa”, como en el Máster en Gestión Sostenible y Tecnologías del Agua que se imparte en la Universidad de Alicante. Así mismo, alumnado de este Máster realiza visita a las instalaciones de la Empresa.

#### PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS

- CONAMA (Congreso Nacional del Medio Ambiente) explicando la Marjal.
- Entrevista cátedra inclusión social en 8TV
- Presentación a la red de empresas con el distintivo de igualdad
- Participación en novafeina - ver twit
- Participación programa huella hablando sobre el cambio climático - Huella de Carbono.
- Jornada sobre el plan estratégico en Información TV
- Participación mesa de igualdad de Cruz Roja.

#### Colaboración con las Universidades para la biodiversidad

Desde 2018 a través de Convenio de colaboración con la Universidad de Alicante, Aguas de Alicante está colaborando para el seguimiento de aves migratorias en Tabarca.

#### Cátedra de Inclusión Social

La Cátedra “Aguas de Alicante de Inclusión Social” de la Universidad de Alicante inició su andadura en marzo de 2017, impulsada por Agbar, con el objetivo principal de crear un campus inclusivo en el que tengan cabida para su formación el colectivo de personas con discapacidad intelectual y sus personas allegadas.

El balance realizado de esta Cátedra ha sido muy positivo ya que se han desarrollado actividades formativas, de investigación y transferencia del conocimiento (premios TFG y TFM, ayudas a la investigación, y eventos científicos).

Un buen ejemplo de los logros conseguidos es la creación de la plataforma eApsa, una herramienta educativa virtual orientada a la difusión de materiales, cursos y talleres relacionados con la discapacidad intelectual, en la cual familias y

profesionales podrán interactuar a través de foros, videoconferencias y chats, además de con los materiales formativos.

En enero de 2022 se emitió en TV de La 8 Mediterraneo un programa en el que estuvieron presentes las responsables de la Cátedra de Inclusión Social. La Directora de Desarrollo Sostenible y Equidad de Aguas de Alicante explicó los objetivos de la Cátedra y los logros conseguidos.



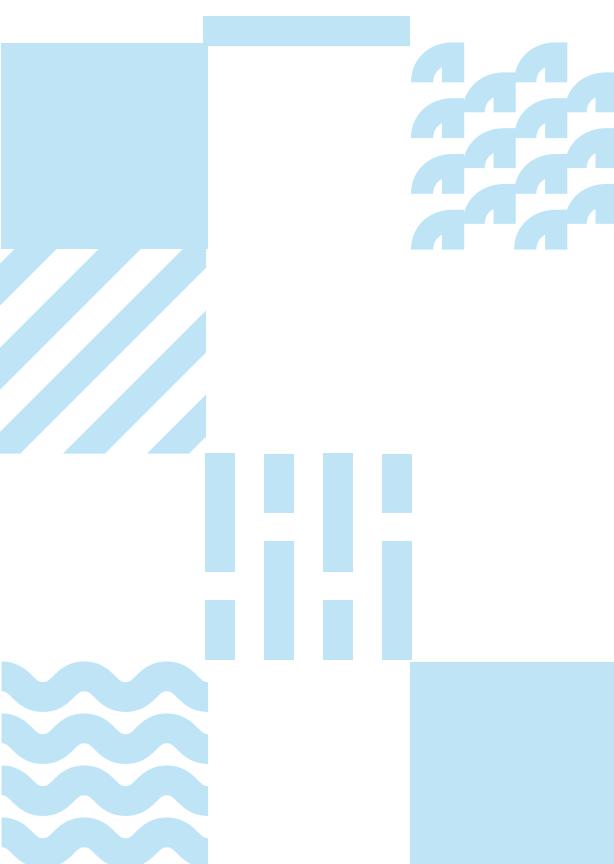
#### Participación como ponentes en jornada técnica de la Red DIE del Ministerio de Igualdad.



Distintivo “Igualdad en la Empresa”  
Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.  
2013

La Directora de Desarrollo Sostenible y Equidad participó como ponente en la XV Jornada Técnica de la Red de Empresas con el Distintivo de Igualdad, otorgado por el Ministerio de Igualdad, que versaba sobre “Atracción de talento de mujeres en áreas STEM”.

La ponencia versó sobre el Proyecto Aquae STEM, proyecto educativo de la Fundación Aquae, gestionado a través de las marcas locales del Grupo Agbar, con participación de Aguas de Alicante, para fomentar las vocaciones STEM entre alumnas de 2º a 6º de primaria.



### 3.6.5 Alianzas y colaboraciones académicas

#### Jornadas de Compromiso con el Empleo en colaboración con Novafeina.

Participación con la ponencia “Buenas prácticas en RSC” en la Jornada de Compromiso con el Empleo para personas en situación de vulnerabilidad organizada por Novafeina.



#### Participación en desayuno informativo organizado por Valencia Plaza y CEV

En representación de la compañía, la Directora de Desarrollo Sostenible y Equidad participó, junto con representantes de distintas empresas, en un desayuno organizado por Valencia Plaza y CEV sobre el papel de los planes de Igualdad en el Liderazgo Femenino. Durante el mismo se debatió sobre el panorama actual, los beneficios de las estrategias de paridad, las políticas de cuotas y la influencia de la educación, entre otras cuestiones. En el debate quedó patente la importancia de visibilizar referentes femeninos.



#### Colaboración con Fundación Cepaim

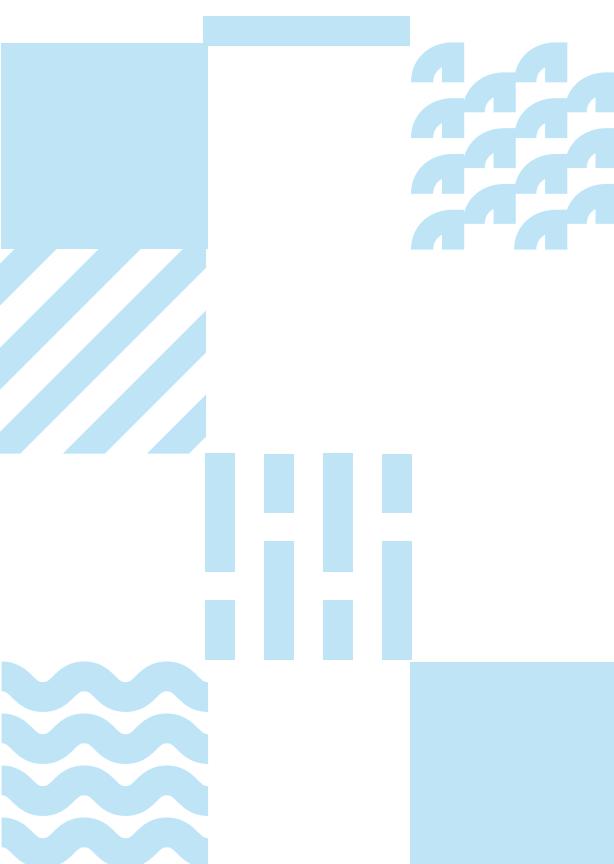
Participación en Mesa redonda sobre experiencias relacionadas con la Igualdad, organizada por la Fundación Cepaim, cuyo foco principal es la integración de personas migrantes.

Por parte de Aguas de Alicante se expusieron las principales prácticas inclusivas incidiendo en el Proyecto STEM de la Fundación Aquae con el que está colaborando la Empresa y cuyo objetivo es incentivar la vocación científica en las niñas.

#### Participación en la Mesa de Igualdad de la Cruz Roja

La Mesa de Igualdad de la Cruz Roja organizó, con motivo del Día Internacional de la Mujer, la campaña “Contando con vosotras nuestra empresa gana” en la que Aguas de Alicante participó exponiendo su gestión en materia de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.





# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Informe de Estado de Información no Financiera (EINF)

Aguas de Alicante ha elaborado su Informe de Estado de Información no Financiera (EINF), que incluye información relativa a los ejercicios 2021 y 2022, para dar cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

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

El EINF 2022 se aprobó en marzo de 2023, y está a disposición del público en la web corporativa, a través del siguiente enlace:

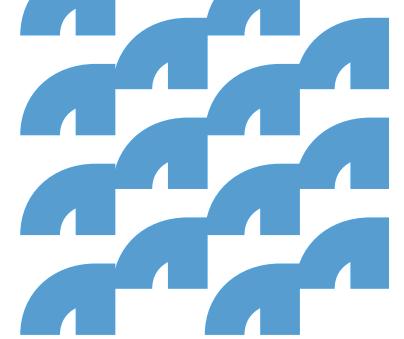
<https://www.aguasdealicante.es/documents/231378/2543694/informe-estado-informacion-no-financiera-2022.pdf/5864b5e9-32de-fee-f-54e6-5e8ceb70c94a?t=1685702952662>





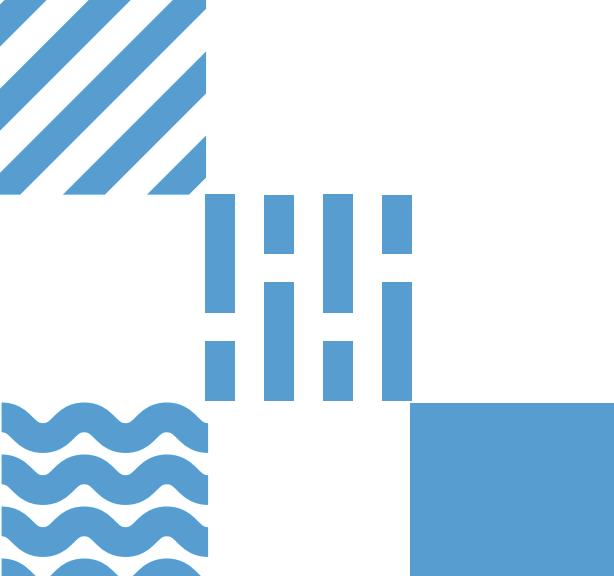
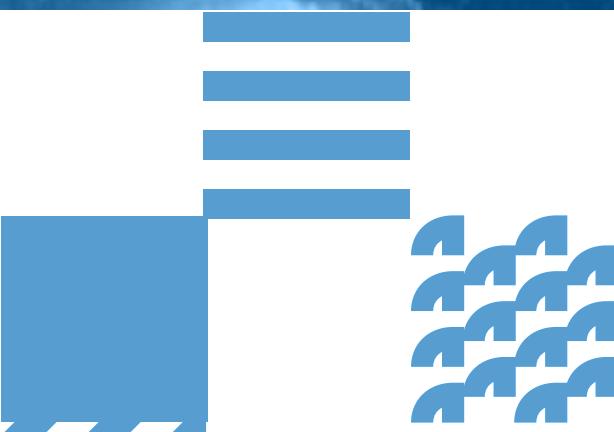
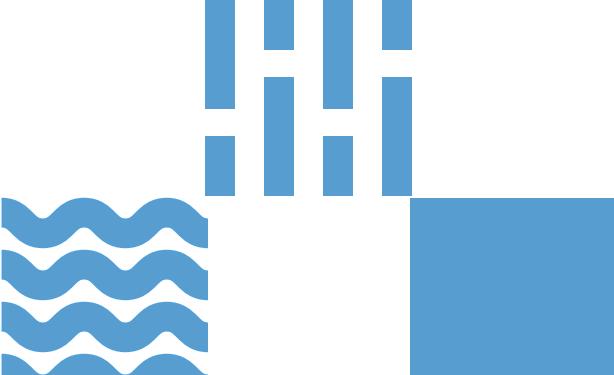
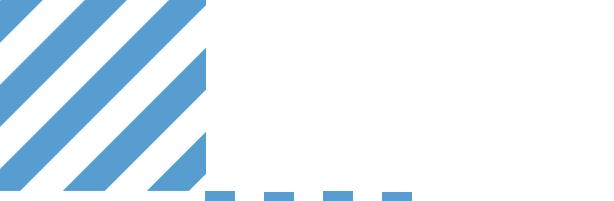
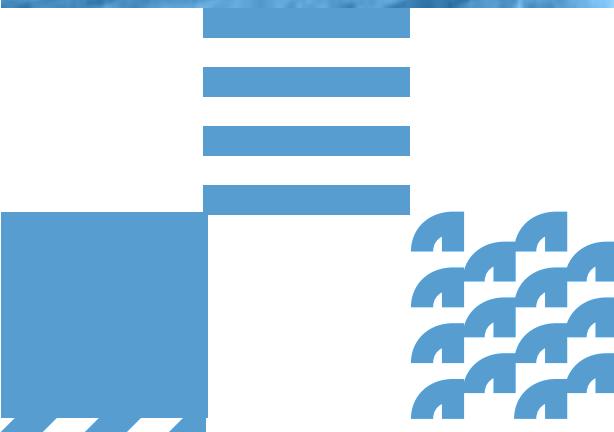
## 4. Acción Ambiental



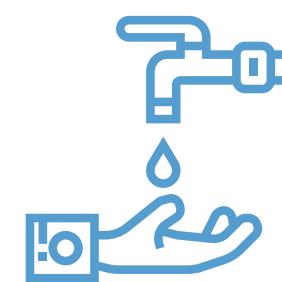


## 4.1 Gestión sostenible del ciclo integral del agua

- ~~ Gestión de las redes de distribución
- ~~ Reutilización de agua regenerada
- ~~ Residuos en colectores y Residuos de construcción y demolición
- ~~ iDROSMARTWELL
- ~~ Infraestructuras basadas en la naturaleza
- ~~ Calidad del agua



## Gestión sostenible del ciclo integral del agua



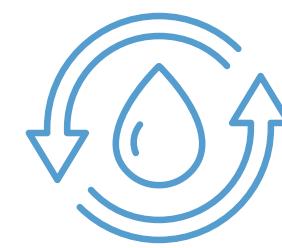
**61.465**

Parámetros analizados para garantizar la potabilidad del agua del grifo.



**84%**

Rendimiento hidráulico medio de Aguas de Alicante



**29.931.863 m<sup>3</sup>**

Agua residual depurada



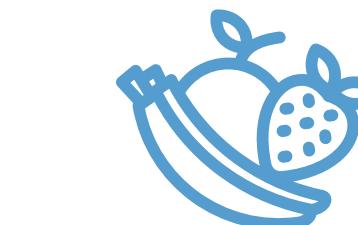
**79,3 km**

Longitud actual de la red de agua regenerada



**105.000 m<sup>3</sup>**

Capacidad de las infraestructuras anticontaminación.



**88,3 %**

Porcentaje de agua reutilizada para riego agrícola

Alineamos nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

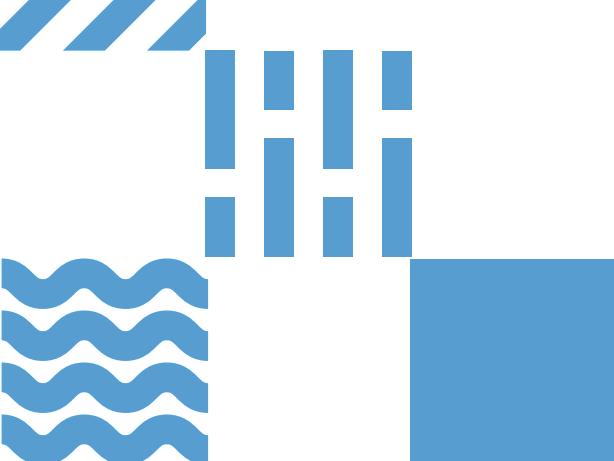
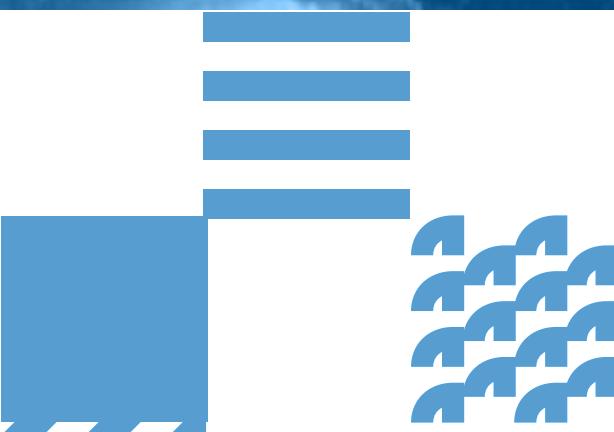
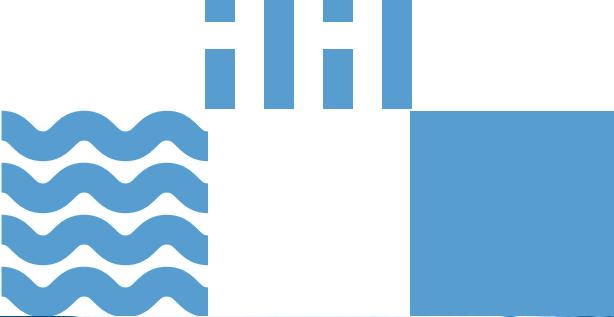
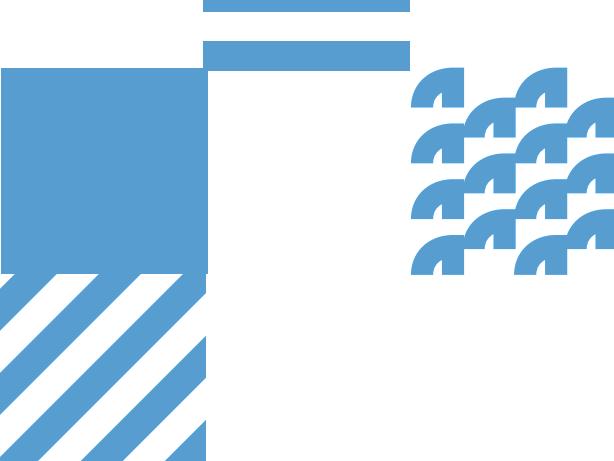
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Gestión de las redes de distribución

**Rendimiento de Aguas de Alicante: 83,66%**

Rendimiento	
<b>Alicante</b>	85,57 %
<b>Sant Vicente del Raspeig</b>	81,75 %
<b>Sant Joan d'Alacant</b>	80,04 %
<b>Monforte del Cid</b>	77,92 %
<b>Petrer</b>	77,07 %
<b>El Campello</b>	78,77 %
<b>La Traida</b>	91,43 %

**Longitud de Red de Aguas de Alicante: 2.244 Km**

	Red Agua (Km)	Red Saneamiento (Km)
<b>Alicante</b>	1131	668
<b>Sant Vicente del Raspeig</b>	303	—
<b>Sant Joan d'Alacant</b>	129	68
<b>Monforte del Cid</b>	135	69
<b>Petrer</b>	171	—
<b>El Campello</b>	207	—
<b>La Traida</b>	168	—

**Longitud de Red de Saneamiento: 805 Km**

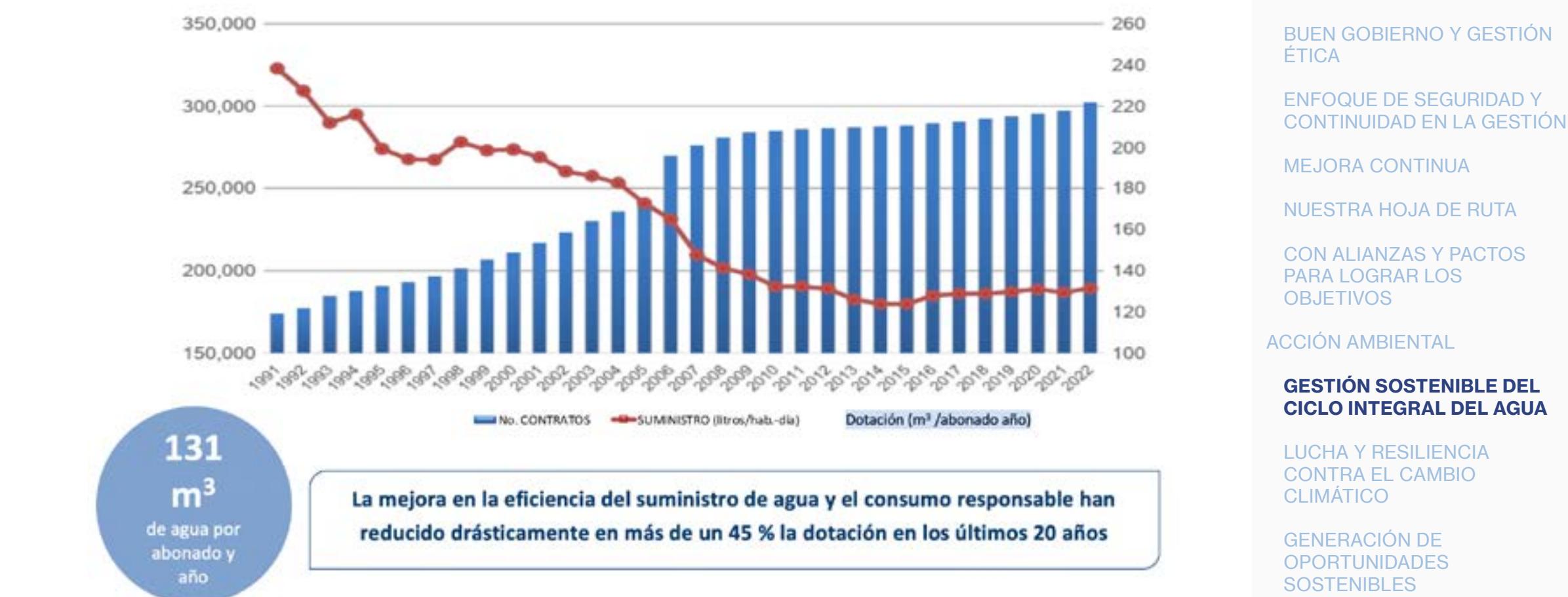
## Reducción del agua no registrada

<b>187.632</b>	Contadores de telelectura en particulares y empresas
<b>1.140</b>	Fugas detectadas y reparadas de agua
<b>83,66%</b>	Rendimiento Técnico Hidráulico de Aguas de Alicante
<b>85,57%</b>	Rendimiento Técnico Hidráulico de Alicante
<b>9,1</b>	ANR (m <sup>3</sup> /km/día)

## Mejora de la evolución del ratio agua suministrada/nº abonados

Desde el año 1991 se ha reducido más de un 45% el consumo por habitante/año para las poblaciones de Aguas de Alicante, estabilizándose en torno a los 124-130 m<sup>3</sup>/abonado/año.

## Gestión recursos hídricos



## Mejora en la eficiencia de la gestión de búsquedas de fugas.

Con la sectorización de la red distribución de agua potable, Aguas de Alicante basa su estrategia de localización correctiva y preventiva de fugas en:

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

Con objeto de mejorar la eficiencia en la búsqueda de fugas, se han adquirido equipos digitales basados en la prelocalización de fugas mediante señales acústicas, cuya información es enviada a los sistemas centrales sin necesidad de patrullar, lo que permite, junto a los equipos de localización de fugas con métodos de correlación y electroacústica actualmente disponibles, disponer de un mayor número de elementos desplegados sobre la red de distribución que mejorarán las estrategias tanto preventivas como reactivas desplegadas en la empresa, consecuencia de unos análisis de la información cuyos resultados son independientes de la capacitación de las personas, eliminando la subjetividad asociada a los métodos tradicionales.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Calidad del agua

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

La garantía de calidad del agua potable es una de las principales prioridades de Aguas de Alicante. Este aspecto se controla mediante análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución, así como mediante análisis microbiológicos y físicos- químicos del agua en la red que permiten vigilar todos los parámetros que pueden afectar a la calidad del agua que se suministra a nuestros clientes, cumpliendo ampliamente el número de análisis marcado por la legislación vigente.

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

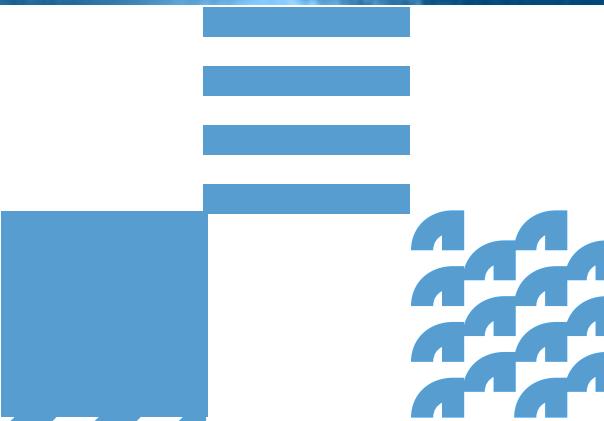
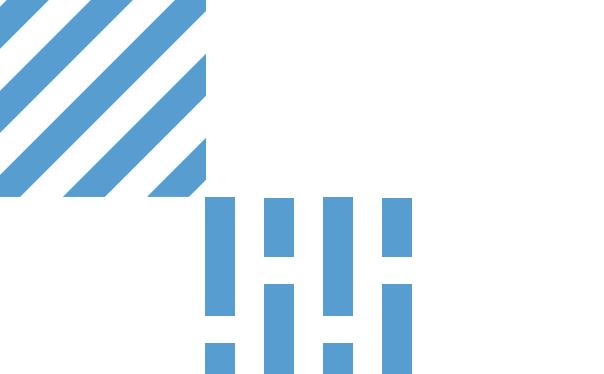
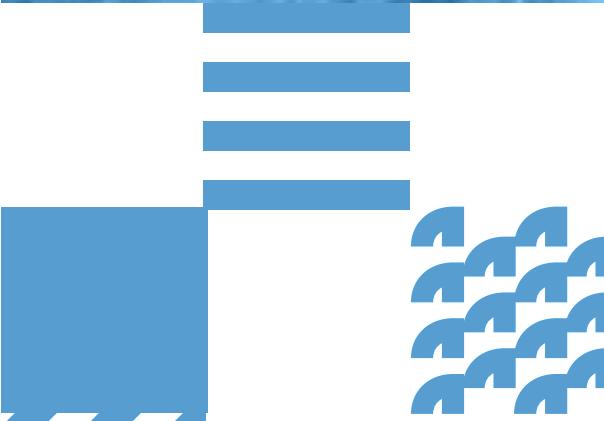
### Control del agua en el grifo del consumidor

Aguas de Alicante ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas.

Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.).



POBLACIÓN	Nº MUESTRAS	Nº ANALITOS	Nº ANÁLISIS COMPLETO	Nº ANÁLISIS CONTROL	CLOROS	NºANÁLISI GRIFO CONSUMIDOR (2022)
<b>ALICANTE</b>	8021	29544	96	901	4287	205
<b>EL CAMPELLO</b>	1137	5141	11	229	637	30
<b>SANT JOAN D'ALACANT</b>	702	2844	7	75	421	22
<b>SAN VICENTE DEL RASPEIG</b>	670	2832	7	125	375	46
<b>MONFORTE DEL CID</b>	1038	2726	8	85	663	12
<b>PETRER</b>	913	4082	13	124	843	
<b>TOTAL (SIN TRAIDA)</b>	<b>12481</b>	<b>47169</b>	<b>142</b>	<b>1539</b>	<b>7226</b>	<b>315</b>
<b>TRAIDA AMAEM</b>	1085	14296	36	881	10	
<b>TOTAL (CON TRAIDA)</b>	<b>13566</b>	<b>61465</b>	<b>178</b>	<b>2420</b>	<b>7236</b>	<b>315</b>



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Reutilización de agua regenerada

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

### DOBLE RED URBANA PARA LA DISTRIBUCIÓN DE AGUA REGENERADA EN ALICANTE

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

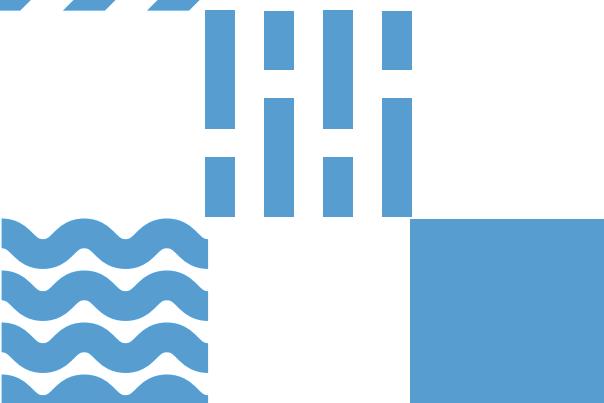
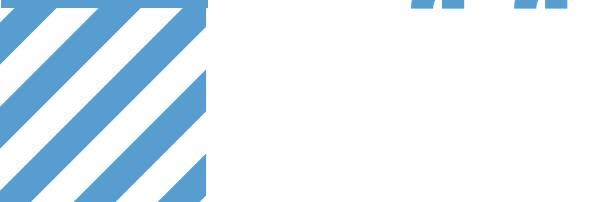
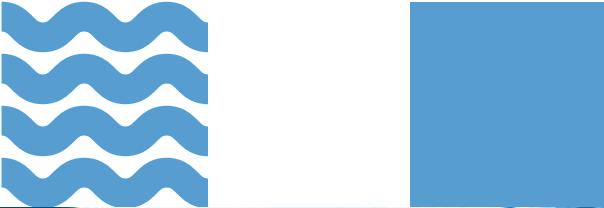
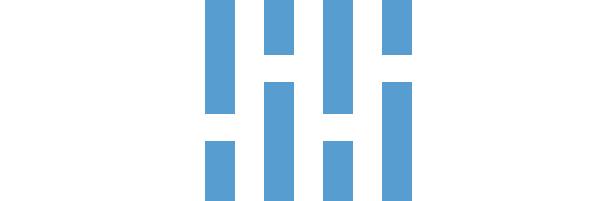
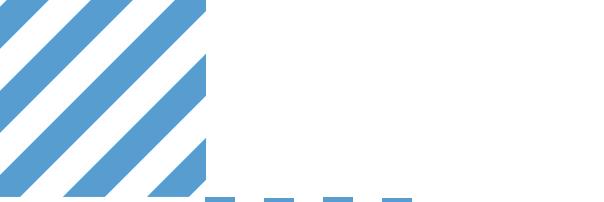
Gracias a esta red se abastecen todas las zonas de las playas incluyendo el campo de golf, el Monte Orgegia, Los parques de la Ereta, y El Palmeral, La Vía Parque, La Gran Vía, una zona de Garbinet Norte el Pau 4 y el Pau-5.

En la ciudad de Alicante un **83%** de los **espacios verdes** son regados con agua regenerada procedente de la EDAR de Rincón de León y de la EDAR Monte Orgegia.

#### El uso de las aguas regeneradas permite:

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





## Reutilización de agua regenerada

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.

En 2022: agua depurada de las EDARs Rincón de León y Monte Orgegia destinada a:

**Total agua recuperada: 10.151.793 m<sup>3</sup>.**

**Total Agua regenerada con destino agrícola: 8.961.659 m<sup>3</sup> (88,28%)**

**Otros usos:**

- **uso urbano: 8,57 %**
- **uso recreativo : 2,56 %**
- **uso ambiental : 0,17 %**
- **uso baldeo de calles: 0,42 %**

### INFRAESTRUCTURAS DE AGUA REGENERADA:

#### SAN VICENTE DEL RASPEIG

En esta línea, se encuentra parcialmente ejecutado el proyecto de agua regenerada de San Vicente del Raspeig, que una vez se ejecute completamente, permitirá incrementar el uso urbano de este agua.

Las fases son:

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

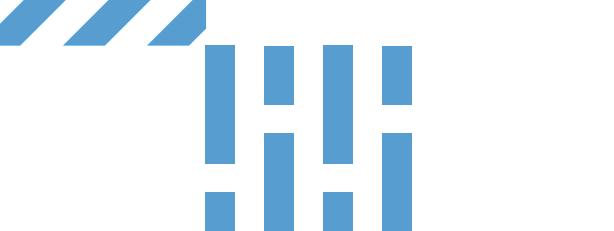
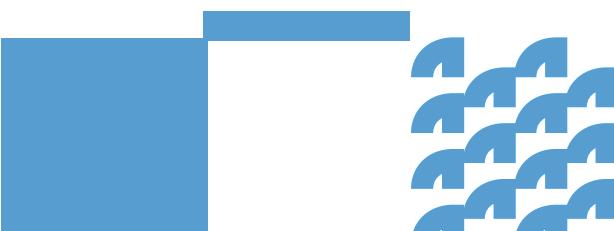
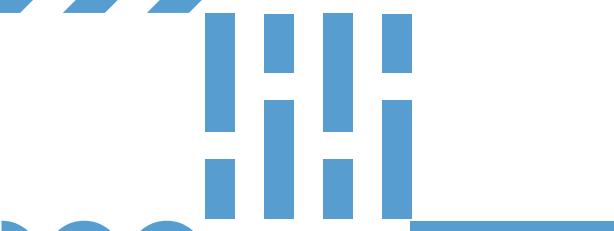
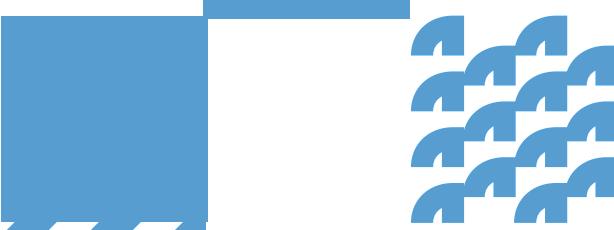
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Agua regenerada para uso agrícola

El principal destino de las aguas regeneradas tiene un uso agrícola a través de las concesiones a las distintas juntas o comunidades de regantes locales.

INSTALACIÓN	AGUA REUTILIZADA AGRICULTURA - 2022
<b>EDAR Monte Orgegia</b>	<b>3.840.166 m<sup>3</sup></b>
<b>EDAR Rincón de León</b>	<b>5.121.493 m<sup>3</sup></b>

## Proyecto "Alicante Agua Circular"

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

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

En el aspecto económico, permitirá además el aporte al sector agrícola de nuevas aguas de calidad a un precio competitivo, gracias a las energías limpias (mediante la construcción de plantas fotovoltaicas) y con totales garantías, lo que activará una importante dinamización del sector con la creación de nuevos puestos de trabajo directos e indirectos.

El objetivo es optimizar los recursos hídricos a través de nuevas infraestructuras para que no se vierta ni una sola gota al mar.

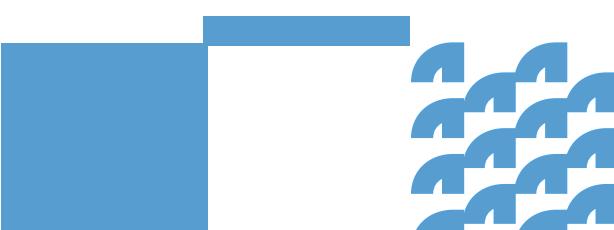
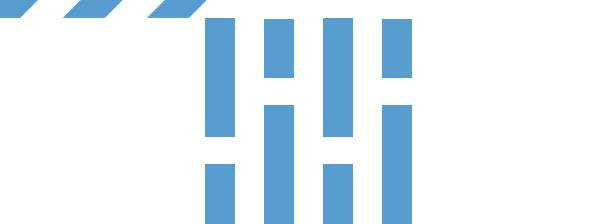
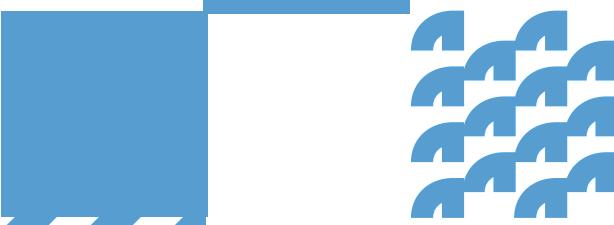
Este proyecto contempla la regeneración de agua y la creación de cuatro nuevos parques inundables, del tipo de La Marjal en Playa de San Juan, que es un referente internacional.

## Agua para uso ambiental

El Parque inundable de la Marjal en Playa de San Juan (Alicante) dispone de dos lagunas artificiales permanentes que funcionan gracias a los aportes de agua procedentes de la Edar de Monte Orgegia además del uso para riego de los jardines.

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





## Residuos en los colectores de Alicante

Las ciudades costeras cuentan con aliviaderos, instalaciones preparadas para que en caso de inundación puedan canalizar el agua de lluvia y ésta desemboque en el mar. Sin embargo, esta agua arrastra los materiales sólidos que encuentra a su paso.

Para evitar su vertido al mar, Aguas de Alicante cuenta con un sistema de redes en el interior de los colectores pluviales, debidamente anclado, que se encarga de recoger los sólidos.

### Redes de retención de sólidos ubicadas en Playa de Albufereta:

4 jaulas de retención en el cajón visitable que sirve de aliviadero del sistema de alcantarillado unitario, en la playa de la Albufereta. La capacidad del sistema es de aproximadamente 1 Tonelada de materiales sólidos.



### Redes de retención de sólidos ubicadas en Bco. de Sangueta:

32 mallas de retención en 2 canales que encauzan el barranco urbano de Sangueta. La capacidad del sistema permite retener unas 30 Toneladas de materiales sólidos.

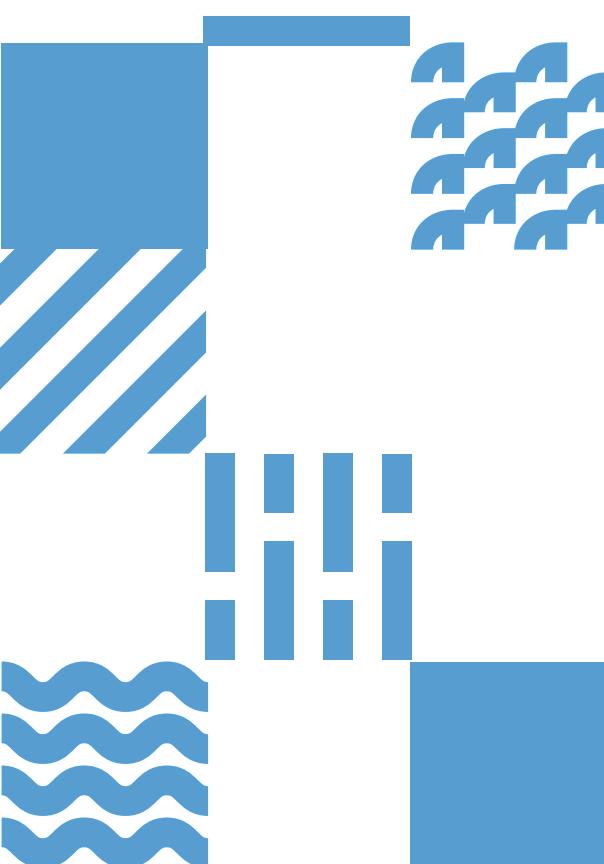
El material utilizado en la fabricación de las redes de retención de sólidos permite su reutilización después de su limpieza.



Aguas de Alicante cuenta con infraestructuras de almacenamiento de agua de lluvia, con capacidad de almacenamiento total de 105.000 m<sup>3</sup>.

INFRAESTRUCTURA ANTICONTAMINACIÓN	CAPACIDAD ALMACENAMIENTO
<b>DSU.</b> Depósito anticontaminación Jose Manuel Obrero	<b>60.000 m<sup>3</sup></b>
Parque inundable <b>La Marjal</b>	<b>45.000 m<sup>3</sup></b>





## IDROSMARTWELL

La producción eficiente de agua subterránea ha pasado de ser una opción a una obligación. No solamente por los ahorros que comporta en la operación y mantenimiento, sino también por la necesidad de hacer compatibles el abastecimiento y la conservación del medioambiente, garantizando la sostenibilidad del suministro.

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

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

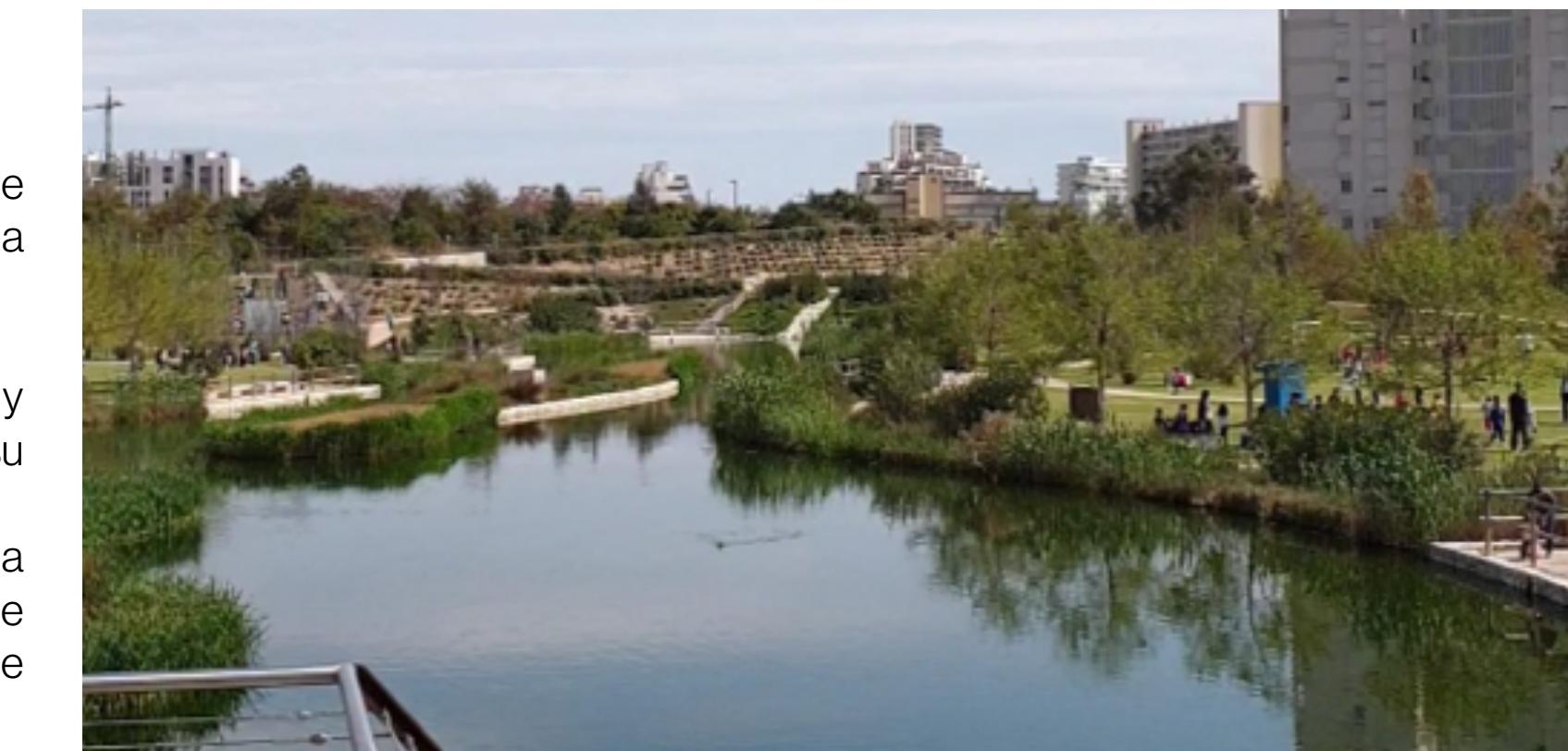
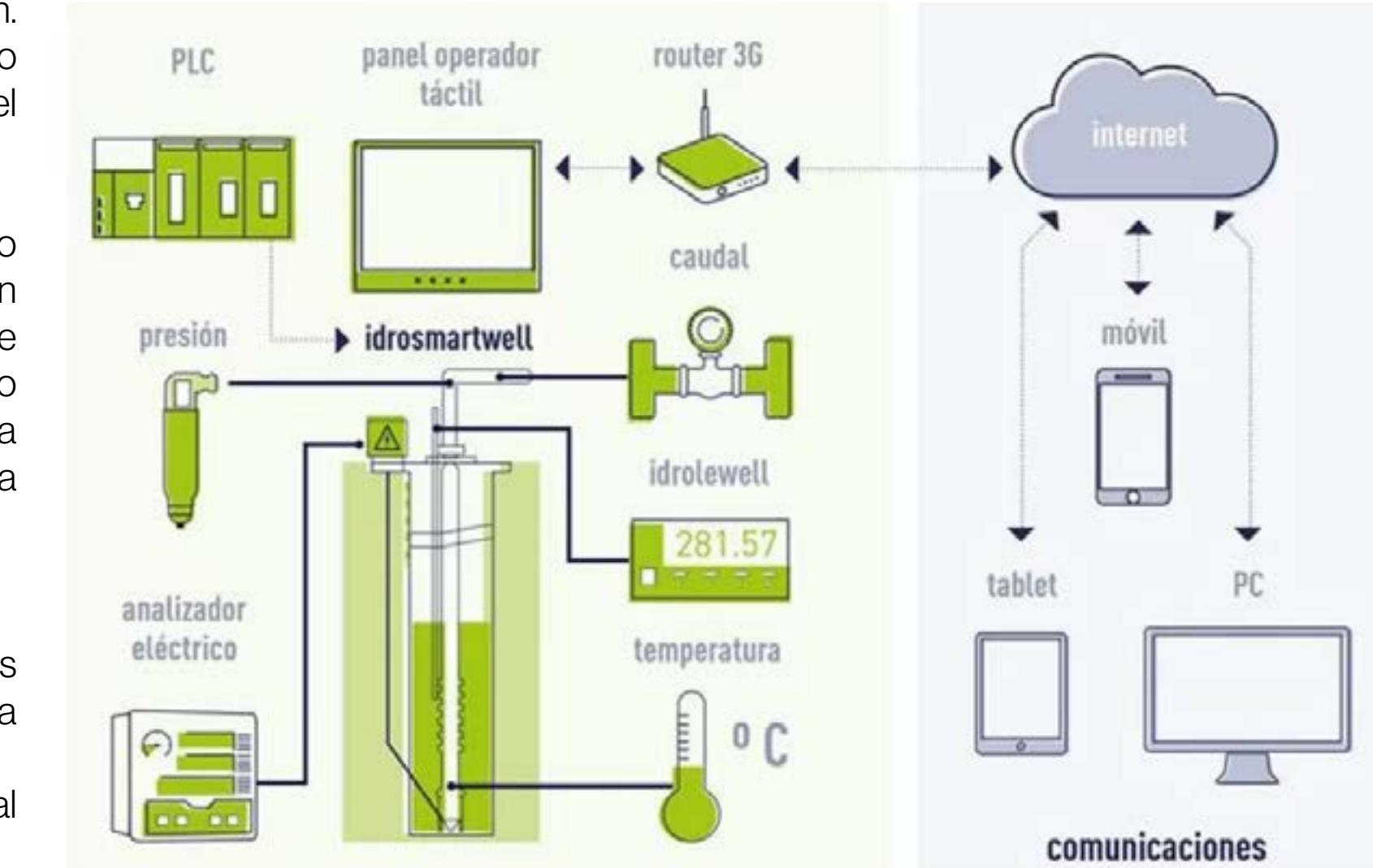
## Infraestructuras basadas en la naturaleza

### Parque inundable La Marjal

El Parque la Marjal, inaugurado en marzo de 2015, da solución a los problemas de inundaciones en una de las áreas de urbanización de la playa de San Juan de Alicante, a la vez que genera una nueva zona verde para deleite de la ciudadanía.

El Parque es capaz de retener hasta 45.000 m<sup>3</sup> 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.



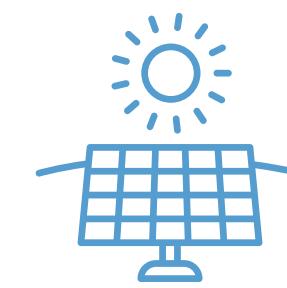


## 4.2 Lucha y resiliencia contra el cambio climático

- ~~ Consumo de energía verde
- ~~ Ahorro energético
- ~~ Producción de energía por cogeneración y energía solar para autoconsumo
- ~~ Verificación Huella de Carbono
- ~~ Movilidad sostenible

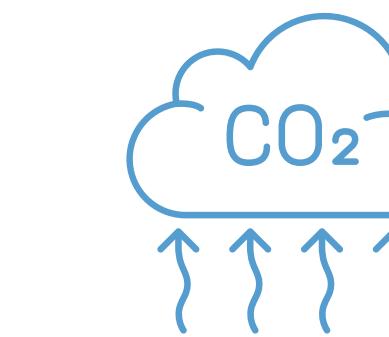


## Lucha y resiliencia contra el cambio climático



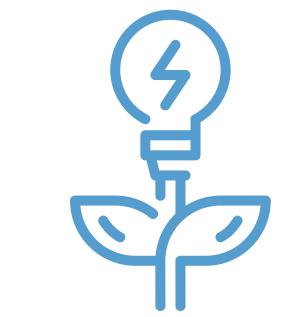
**100 %**

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



**6.956 Tn eq Co<sup>2</sup> evitadas**

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



**2.600 MWh**

producidos de energía eléctrica renovable (cogeneración + solar).



## Movilidad sostenible

Estaciones depuradoras de aguas residuales con sistemas de producción de energía renovable para autoconsumo.



**984.456 kWh**

Ahorro derivado de mejoras en eficiencia energética.

Alineamos nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

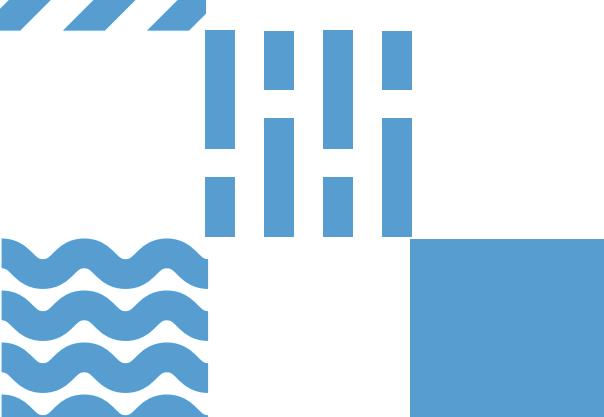
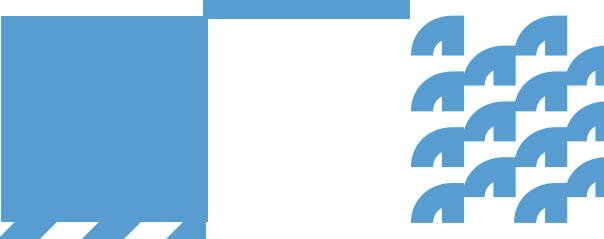
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Consumo de energía verde

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

Desde 2017 la compra del 100% de la energía eléctrica procede de fuentes renovables con garantía de origen.

El consumo de 2022 con GdO ha supuesto evitar la emisión de 6.956 Tn de CO<sub>2</sub>equivalente a la atmósfera. (Fuente: CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia)

Supone evitar el 64,4% de las emisiones directas a la atmósfera de la empresa (alcances 1 y 2 cálculo de Huella de C)

## Eficiencia energética

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

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

En 2022, Aguas de Alicante ha tenido un ahorro de 984.456 kWh derivado de mejoras en eficiencia energética.



Aguas de Alicante	Consumo 2021 Datos facturas (MWh)	Consumo 2022 Datos facturas (MWh)
Total (MWh/año)	26.225,092	25.572,961



## Movilidad sostenible

Optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota de Aguas de Alicante, además de la incorporación de vehículos ecológicos. Se ha ampliado el número de vehículos sustituidos por ecológicos (eléctrico, GLP e híbridos).

El impulso del teletrabajo y la sustitución de las reuniones presenciales por reuniones online ha provocado una reducción del consumo de combustible.

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

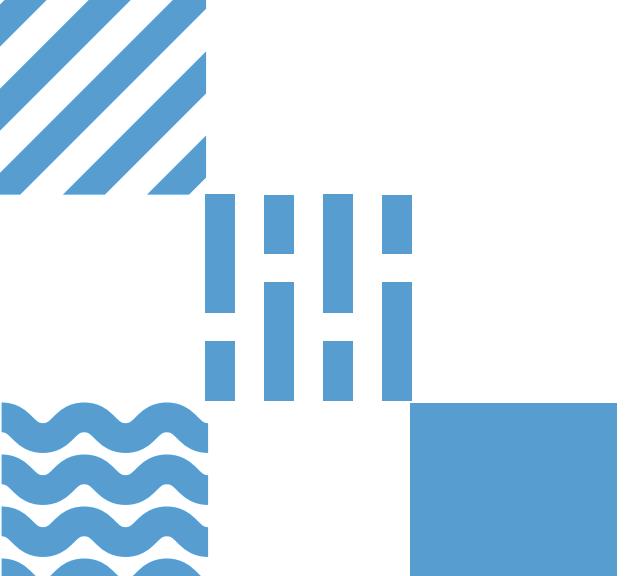
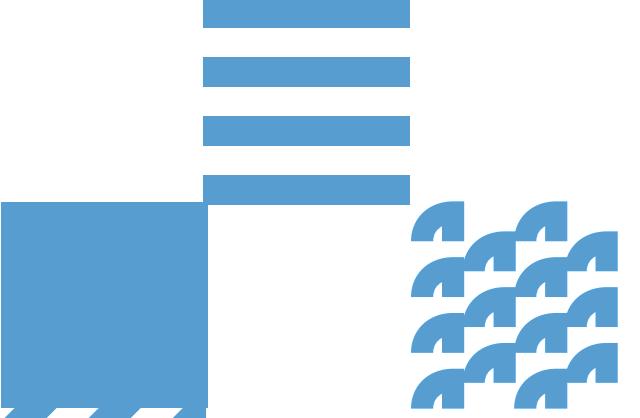
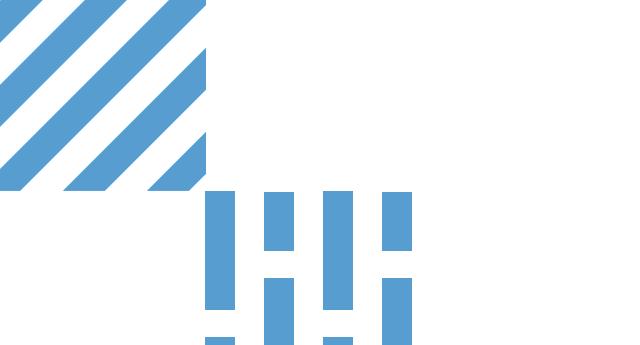
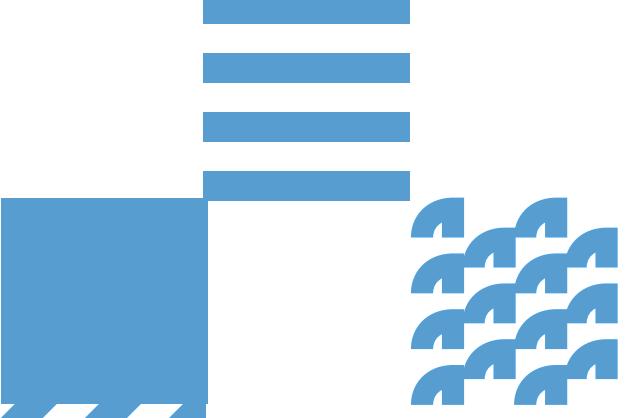
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética en EDAR Monte Orgegia

- Instalación turbocompresor levitación magnética Línea B.
- Instalación turbocompresor levitación magnética Línea A.
- Optimización energética de la línea piezométrica de la EDAR: By-pass tanque homogeneización
- Optimización energética de la línea piezométrica de la EDAR: By-pass tratamiento terciario
- Sustitución tornillos Arquímedes recirculación del reactor biológico de la línea B por equipos de bombeo sumergibles
- Sustitución de difusores Línea A.
- Sustitución de difusores Línea B.
- Plataforma control inteligente aireación CREATECH.

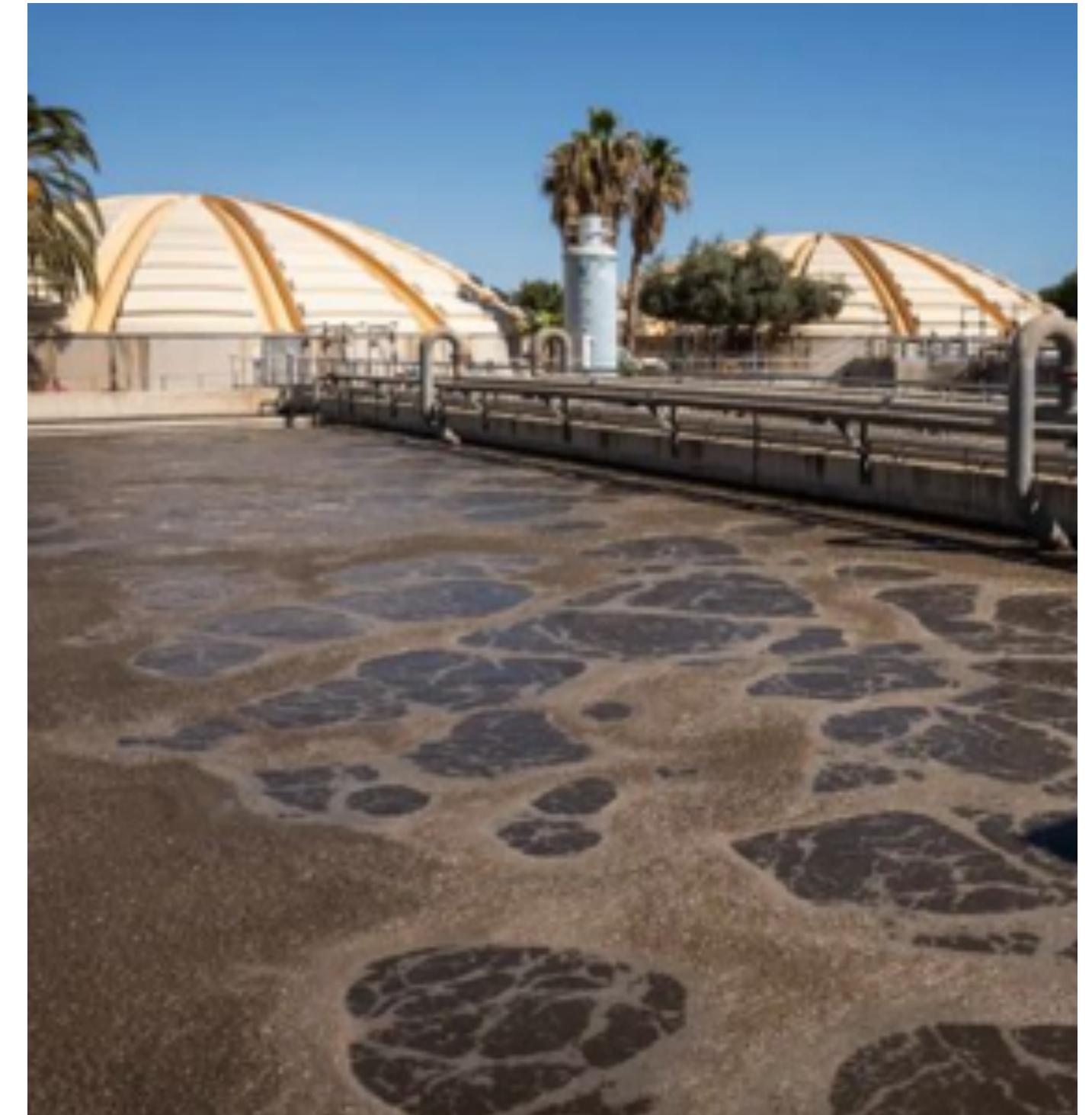
## Medidas realizadas para aumentar el uso de energías renovables.

### En EDAR Monte Orgegia.

Instalación de un sistema de cogeneración.

### En Aureliano Ibarra.

Instalación solar fotovoltaica de 70kW para autoconsumo con excedentes acogida a compensación en las instalaciones.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

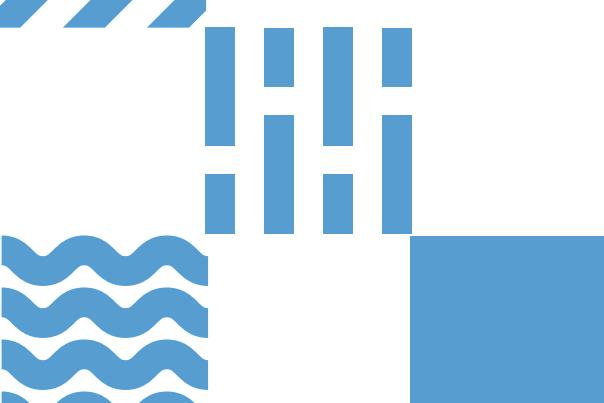
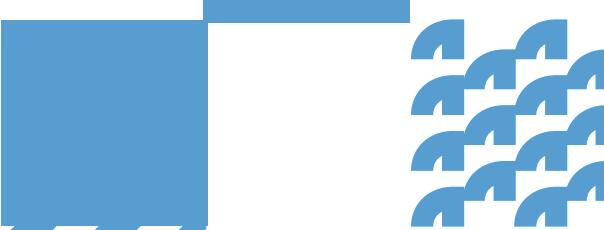
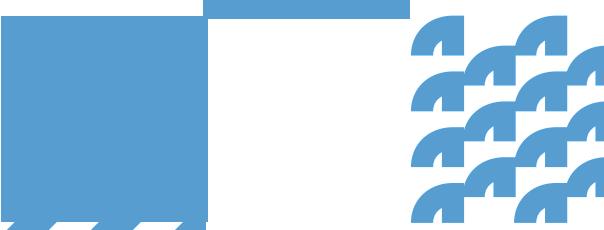
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Producción de energía por cogeneración para autoconsumo

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía. El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración existente en las EDARs permite generar energía utilizando como combustible el metano producido en la digestión de los lodos

### Producción de energía por cogeneración para autoconsumo (kWh/año)

Instalación	Año 2021 (kWh)	Año 2022 (kWh)
Motor de cogeneración <b>Rincón de León</b>	1.485.125	1.936.628
Motor de cogeneración <b>Monte Orgegia</b>	—	desde mayo: 572.439

## Producción de energía solar para autoconsumo

Para ampliar nuestra cuota de generación de renovables estamos instalando paneles solares en algunas de nuestras instalaciones.

### Producción de energía solar para autoconsumo (kWh/año)

Instalación	Año 2021 (kWh)	Año 2022 (kWh)
Motor de cogeneración <b>Rincón de León</b>	33.883	30.474
Motor de cogeneración <b>Monte Orgegia</b>	12.950	13.870
Producción solar fotovoltaica <b>Aureliano Ibarra</b>	42.190	46.450



## Verificación Huella Carbono

Aguas de Alicante está certificada por la norma ISO 14064, habiendo medido y verificado externamente la huella de carbono correspondiente a las emisiones realizadas desde 2016.

Por primera vez el cálculo de Huella de Carbono de 2021 se ha llevado a cabo de acuerdo con las especificaciones de la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019 y, por tanto, supone el año 0 de referencia de cara a datos comparables de evolución de cálculo de huella de carbono en años futuros.

Además, por primera vez la empresa Aguas de Alicante realiza el cálculo de Huella de Carbono en cada municipio donde realiza su gestión, ampliando al mismo tiempo el alcance 3.

Todos los datos aportados relacionados con cálculo de emisiones provienen del informe de Huella de Carbono correspondiente al año 2021.

### Producción de energía solar para autoconsumo (kWh/año)

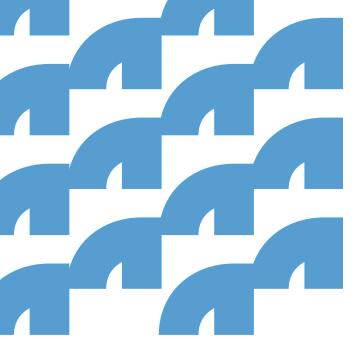
		Toneladas CO <sub>2</sub> /año
Alcance 1. Total emisiones <b>Directas</b>	Emisiones de proceso	3.526,57
	Movilidad y refrigerantes	322,54
Alcance 2. Total emisiones <b>Indirectas</b>		0,48
Alcance 3. Total emisiones <b>Indirectas</b>		12.901,89

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



El cálculo de la huella 2021 se encuentra inscrita en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.





# 4.3

## Generación de oportunidades sostenibles



- ~~ ¿Qué es una biofactoría?
- ~~ B-Water Smart en la EDAR de Rincón de León y EDAR Monte Orgegia
- ~~ Nuevo motor de cogeneración de energía en EDAR Monte Orgegia
- ~~ Valorización de residuos

INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

**GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES**

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

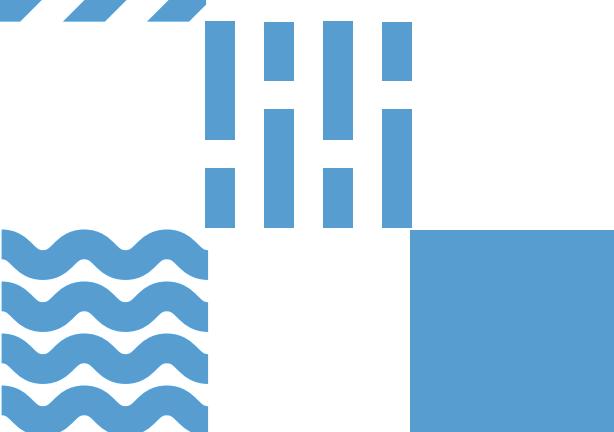
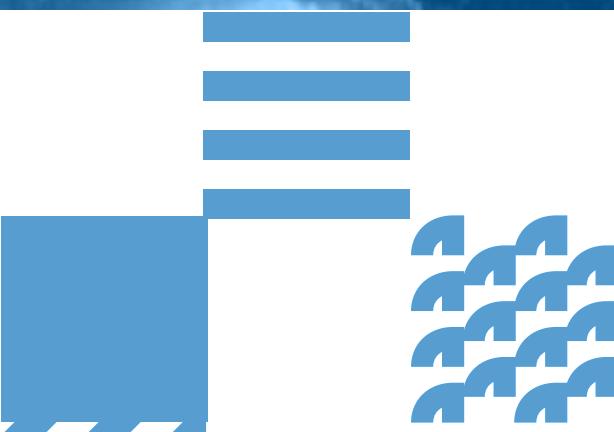
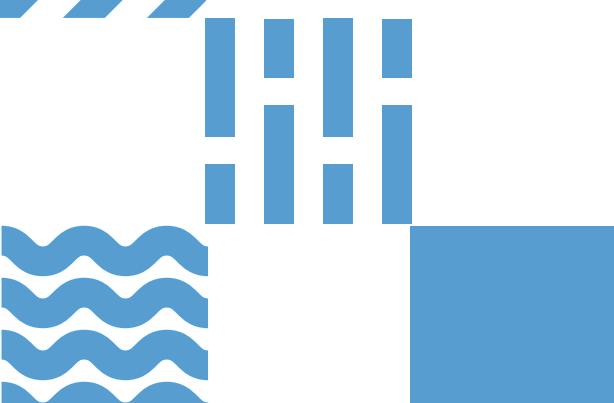
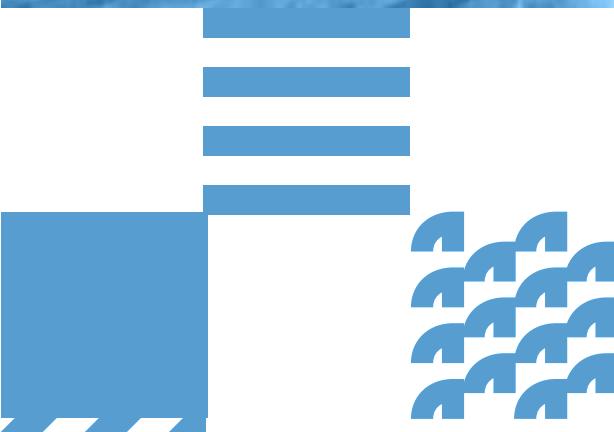
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

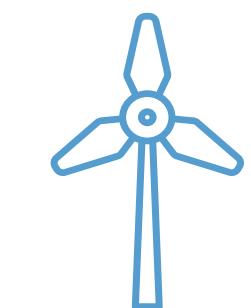
CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Generación de oportunidades sostenibles



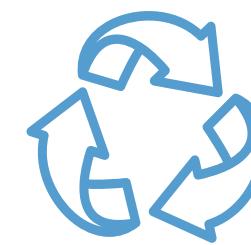
**450kW**

Potencia del motor de cogeneración instalado en la EDAR de monte Orgegia.



**479.335 €**

Inversión en cogeneración en EDAR Monte Orgegia



**26.968,00 Tn**

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



**27.409,57 Tn**

100% Fangos de depuración valorizados

- 55,6% Secado térmico
- 41,6 % Agricultura
- 2,8% compostaje



**Proyectos de economía circular**  
B-Water Smart

Alineamos nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## ¿Qué es una biofactoría?

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

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

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

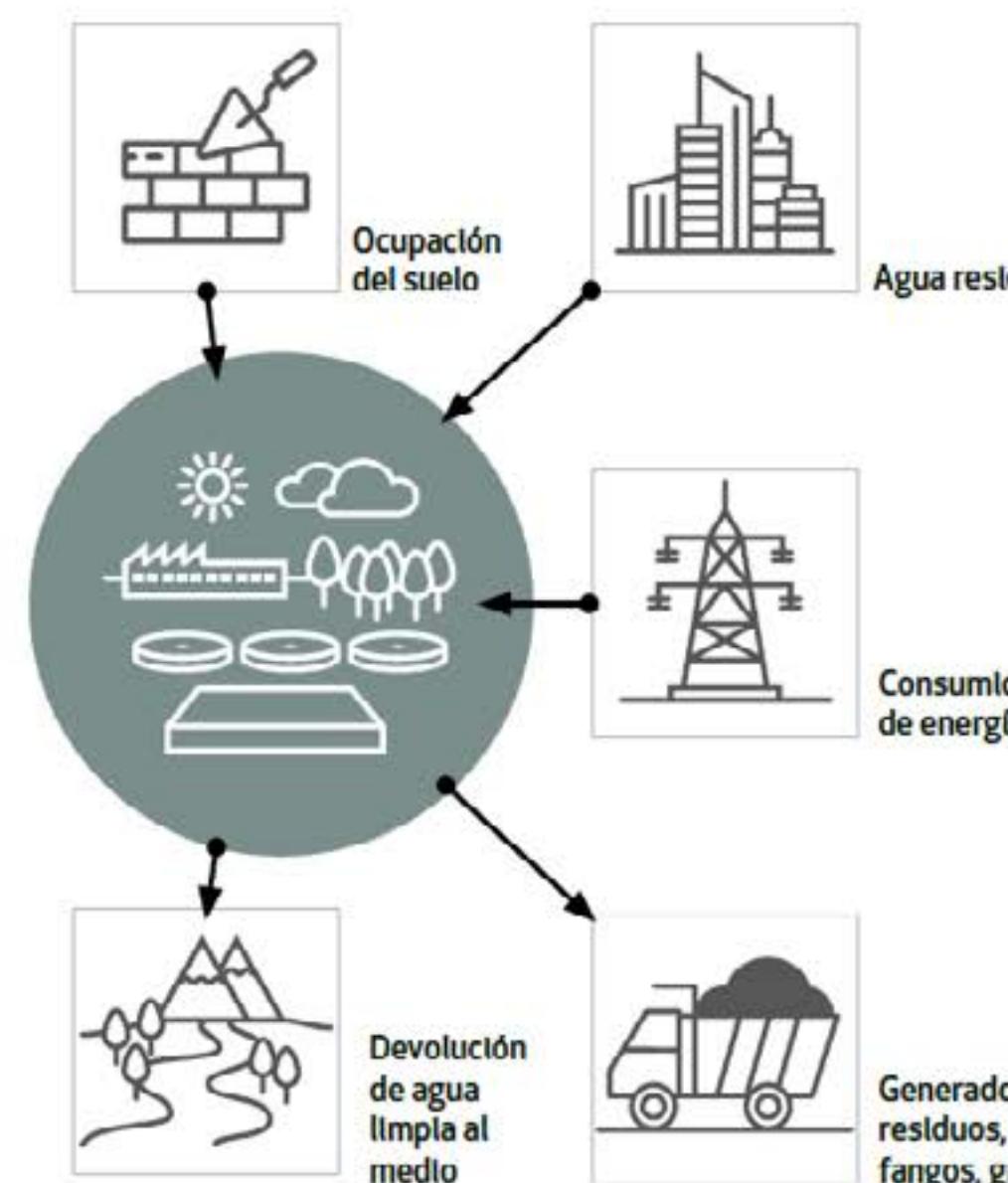
NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

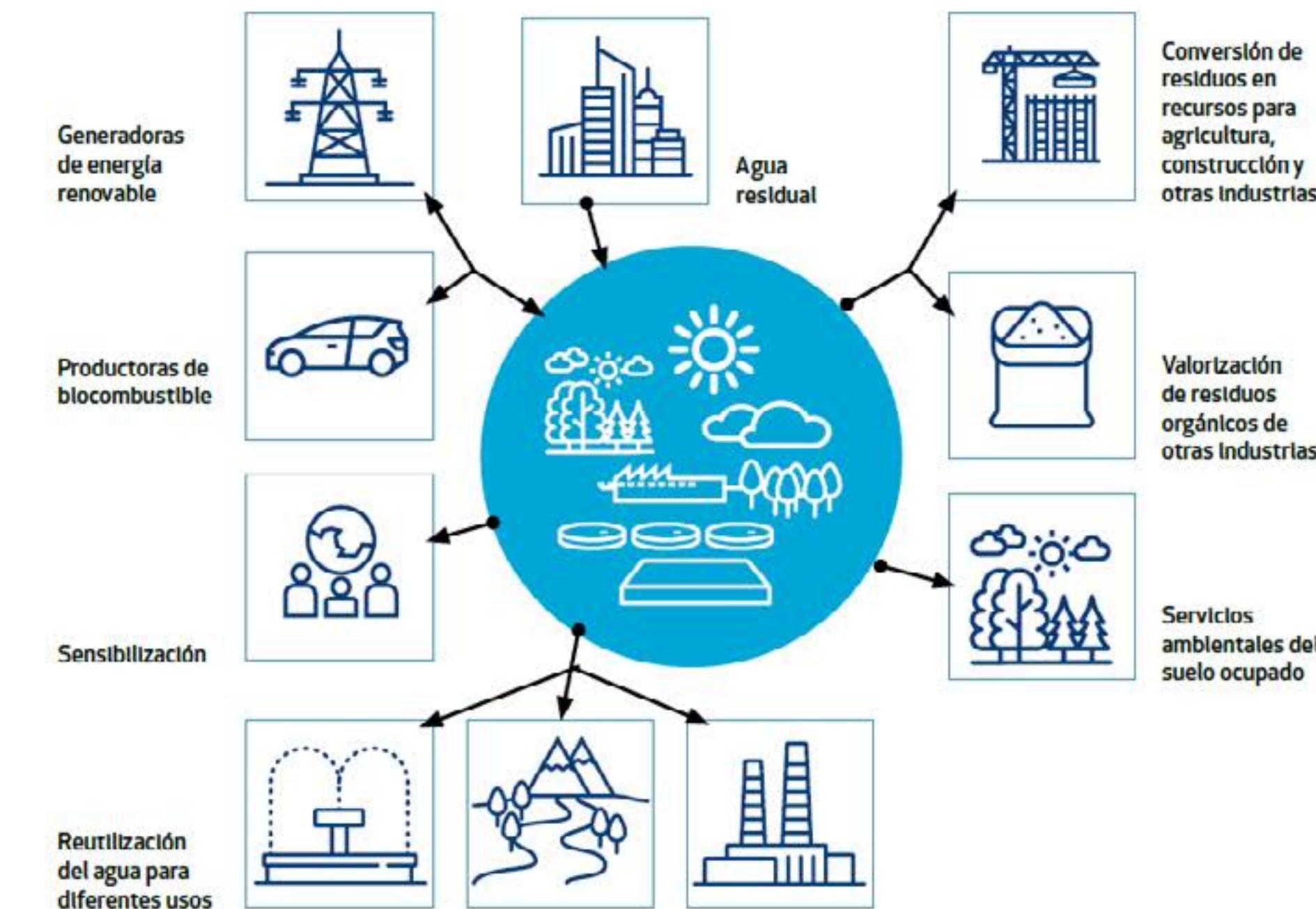
SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

### Modelo lineal: Depuradoras



### Modelo circular: Biofactorías



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



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

El proyecto europeo B-Watersmart, que tiene como metas la sostenibilidad de los recursos hídricos y el impulso de la economía circular, ha superado su ecuador y ha implantado ya buena parte de las soluciones innovadoras que permitirán recuperar recursos y energía en las depuradoras de Alicante, haciendo realidad el concepto de biofactoría.

De esta forma, las depuradoras pasan de ser meras plantas de tratamiento de residuos, a generar valor añadido. Así, los pilotos tecnológicos en operación ponen a prueba tecnologías que permiten recuperar nitrógeno o fósforo, convertir la salmuera en desinfectantes evitando su vertido al mar, aumentando simultáneamente la producción de agua regenerada; o producir energía a partir de los lodos y del agua tratada.

Además, el proyecto, trabaja conforme al esquema de “living lab” con la implicación de todos los grupos de relación, para determinar las estrategias que permitirán seguir avanzando hacia un uso más sostenible del agua.

En el proyecto B-Watersmart, 35 entidades de 10 países diferentes trabajan en seis de estos “Living Labs”. Alicante, junto con ciudades como Lisboa y Venecia o regiones como Frisia y Flandes, comparten las experiencias para afrontar los retos de la gestión del agua en las áreas costeras de Europa. En la iniciativa colaboran, además, el Centro Tecnológico del Agua y la Cátedra AQUAE de la UNED.

## Valorización de biogás. Hacia un modelo circular en EDAR Monte Orgegia

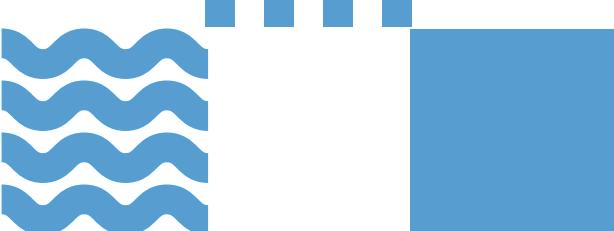
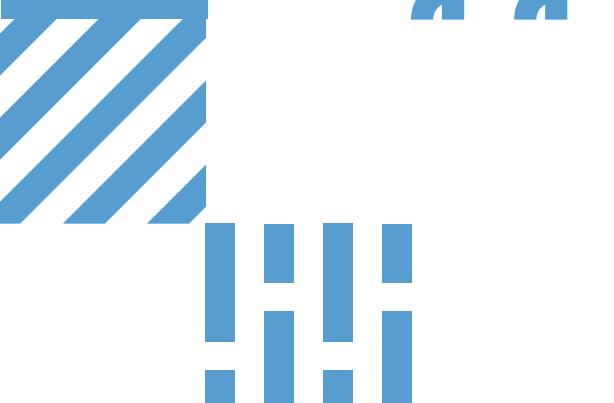
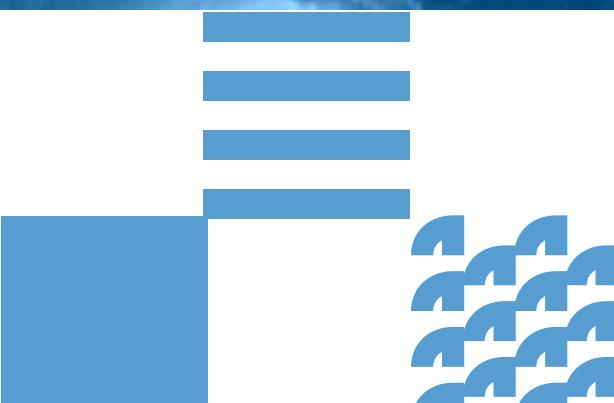
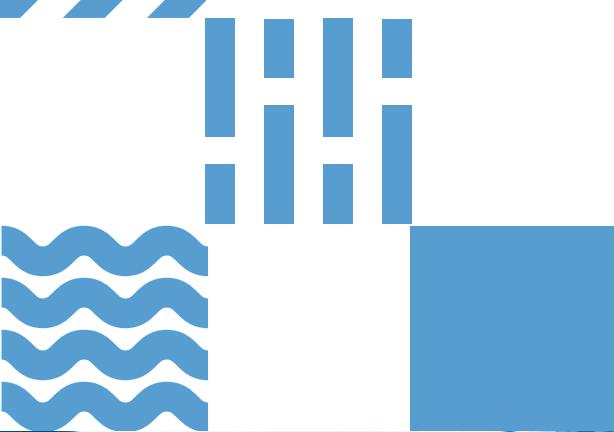
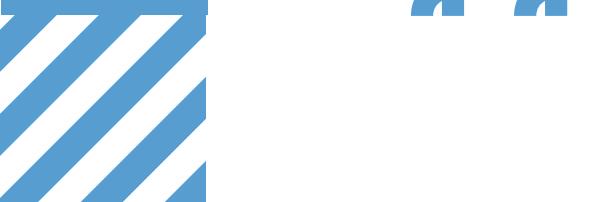
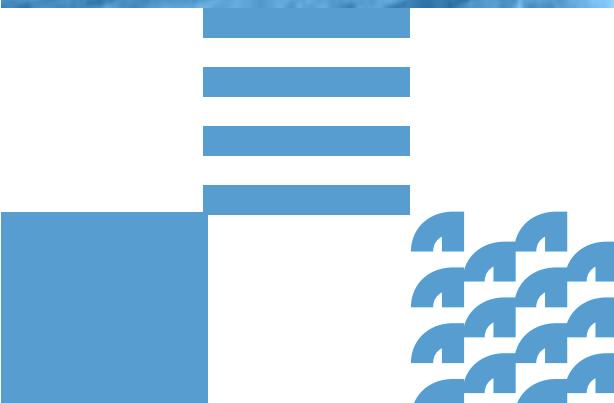
Dentro de su apuesta por un modelo circular, la EDAR de Monte Orgegia, evoluciona paso a paso hacia el objetivo de convertirse en biofactoría.

La instalación y puesta en marcha de un motor de cogeneración de 450kW en mayo 2022, permite aprovechar el biogás generado en el proceso de digestión anaerobia como combustible y reducir con ello la necesidad de consumo de energía eléctrica externa.

Con unos costes de inversión de 479.334,56 €, dicho motor cubre desde su puesta en marcha más del 30% de las necesidades energéticas de esta EDAR, porcentaje que irá incrementándose de forma gradual.

A lo anterior se suma la instalación de un sistema de acondicionamiento del biogás por medio de “biotrickling”, gracias al cual es posible refinar mediante un proceso biológico el biogás producido, mejorar las condiciones de las emisiones a la atmósfera y lograr su óptimo aprovechamiento.





## Valorización del 100% de los lodos producidos en las EDARs

**TOTAL DE LOS LODOS: 27.409,57 Tn**

DESTINO AGRICULTURA (Tn)	DESTINO SECADO TÉRMICO (Tn)	DESTINO COMPOSTAJE (Tn)
<b>11.410,01</b>	<b>15.245,60</b>	<b>753,96</b>
<b>41,63 %</b>	<b>55,62 %</b>	<b>2,75 %</b>



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

OBRAS	RCD destino valorización (Tn)
<b>Alicante</b>	17.321,60
<b>San Vicente del Raspeig</b>	4.992,00
<b>Sant Joan d'Alacant</b>	3.608,00
<b>Petrer</b>	966,40
<b>El Campello</b>	80



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

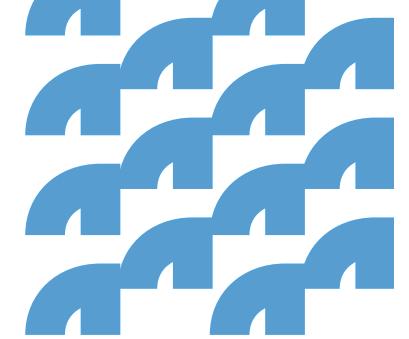
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

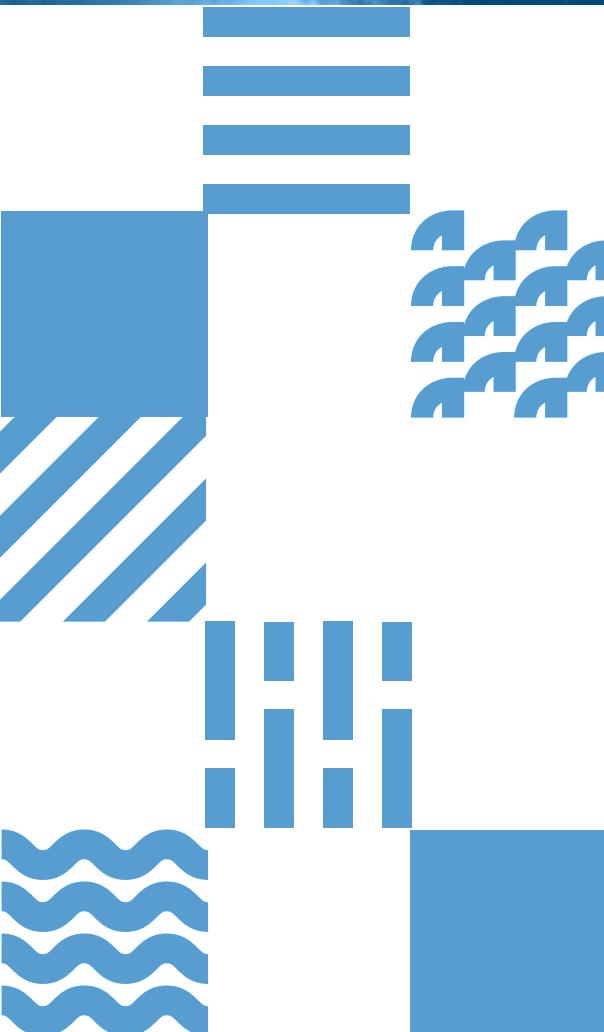


## 4.4 Mejora del entorno en el que operamos

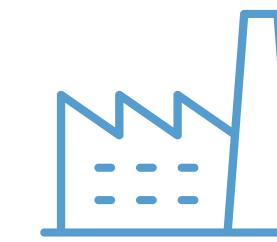
- ~~ Eliminación de fitosanitarios y pesticidas
- ~~ Proyecto BiObserva STOP-invasoras
- ~~ Naturalización de instalaciones (EDARs)
- ~~ BiObserva Voluntariado
- ~~ Acciones para la protección de la biodiversidad en el Parque Inundable de la Marjal

### INFORME DE SOSTENIBILIDAD

- CARTA DE LA PRESIDENCIA
- CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- LA EMPRESA
- NUESTRAS CIFRAS
- GOBERNANZA
- ACTIVIDAD RESPONSABLE
- BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA
- ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN
- MEJORA CONTINUA
- NUESTRA HOJA DE RUTA
- CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
- ACCIÓN AMBIENTAL
- GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA
- LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES
- MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS**
- REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN
- COMPROMISO CON LA SOCIEDAD
- SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS
- NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR
- CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES
- SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD
- SOBRE NUESTRO INFORME



## Protegemos y recuperamos los espacios naturales



**100%**  
Instalaciones dentro  
del programa STOP invasoras



**100%**  
Instalaciones libres de  
fitosanitarios



Acciones para la protección y  
conservación de 105 especies en  
peligro de extinción



**2**  
Instalaciones incorporadas  
al programa de voluntariado  
**BIOBSERVA**

INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

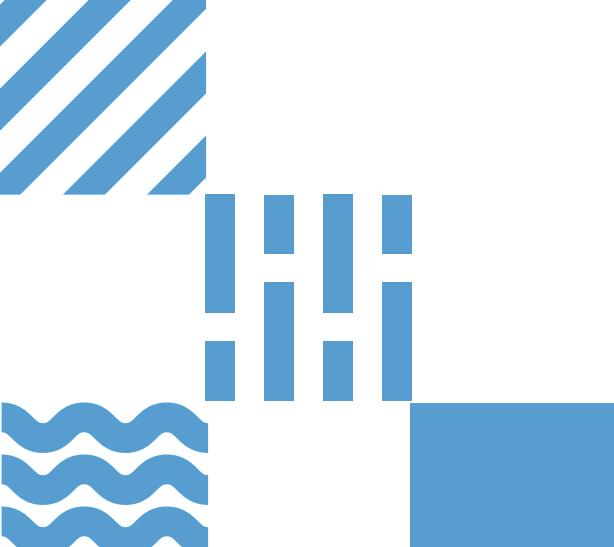
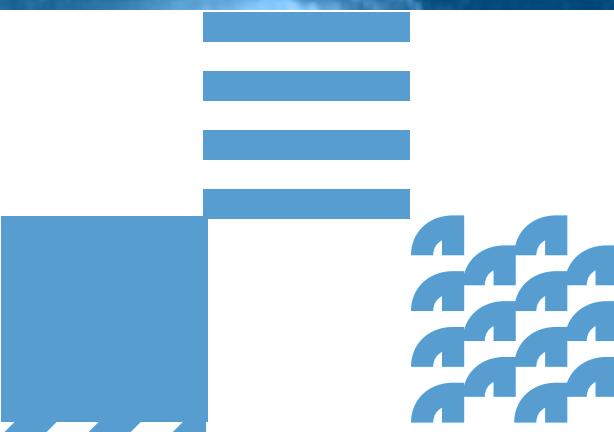
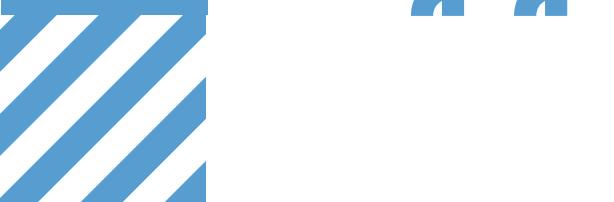
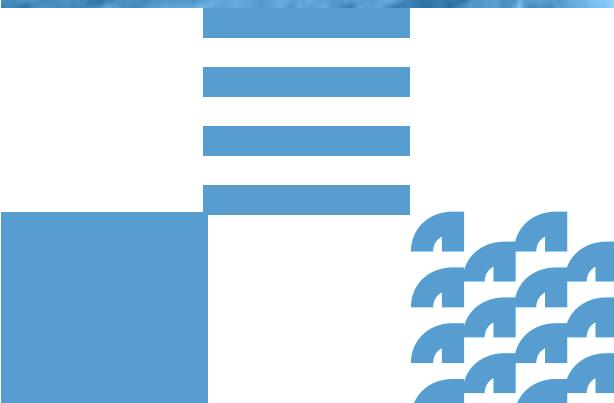
CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Alineamos nuestros compromisos con los  
Objetivos de Desarrollo Sostenible





## Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que está afectando a la pérdida de biodiversidad. Desde 2021 se ha eliminado el uso de pesticidas y fitosanitarios en todas las instalaciones de Aguas de Alicante. En paralelo se ha trabajado en la obtención del distintivo de instalación libre de fitosanitarios, otorgado por el Grupo.

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

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

## Naturalización de instalaciones (EDARs)

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

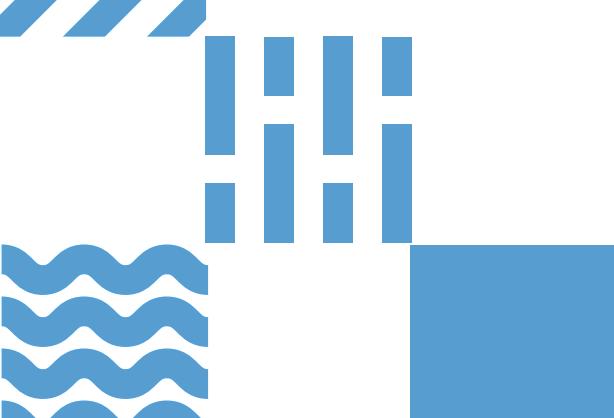
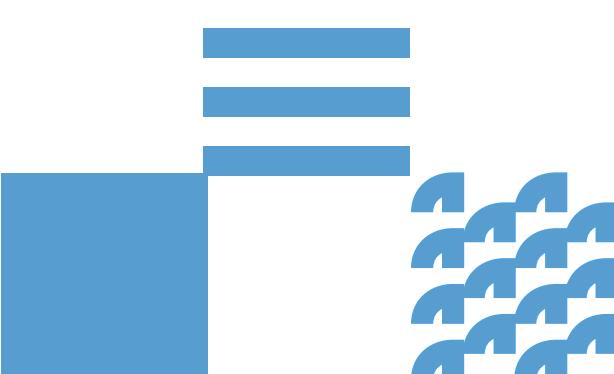
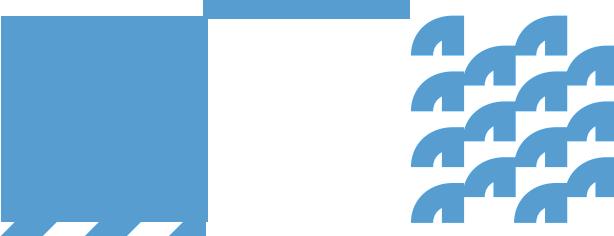
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Proyecto BiObserva STOP-invasoras

The website header includes the logo 'BIOBSERVA STOP-invasoras' and a navigation menu with links to 'Proyecto', 'Especies objetivo', 'Ver Datos', 'Protocolos', 'Para saber más', and 'Área Interna'.

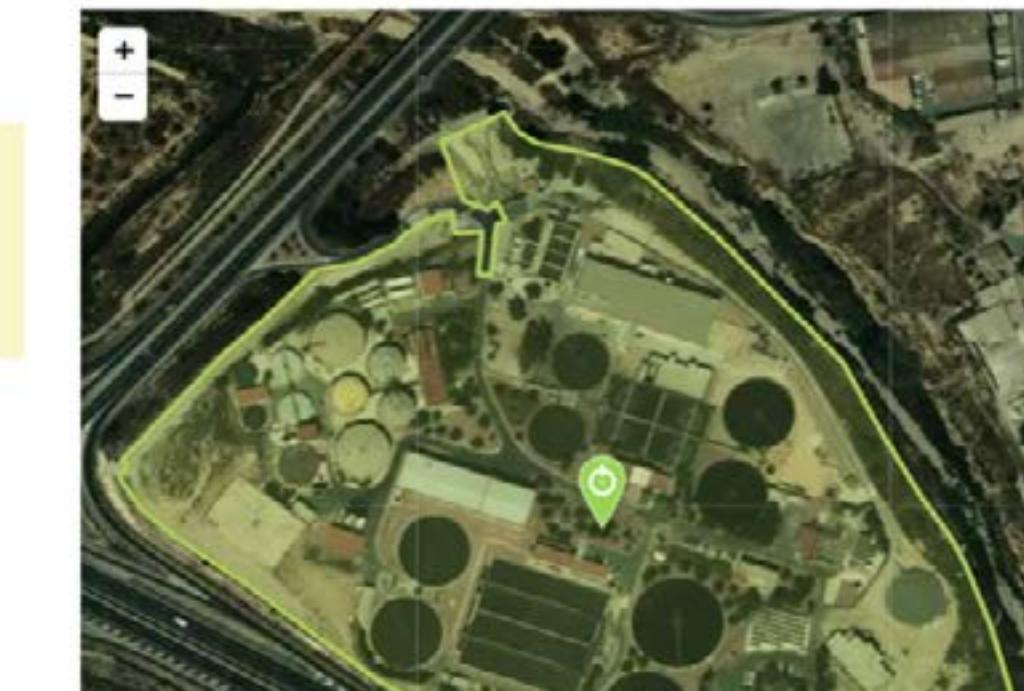
- Reconocimiento e Identificación de especies exóticas invasoras en las instalaciones que gestionamos.
- Las observaciones se introducen en la web de BiObserva-STOP Invasoras y pueden ser consultadas por cualquier persona interesada.
- Evaluación del nivel de riesgo y prioridad de actuación. Elaboración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

### EDAR Rincón de León

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

#### Observaciones en esta instalación

3m<sup>2</sup> *Ailanthus altissima*



*Ailanto, árbol del cielo*  
*Ailanthus altissima*

### EDAR Monte Orgegia

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

#### Observaciones en esta instalación

10u. *Acacia spp.*  
12m<sup>2</sup> *Arundo donax*



*Mimosa, acacia*  
*Acacia spp.*



*Caña común*  
*Arundo donax*

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

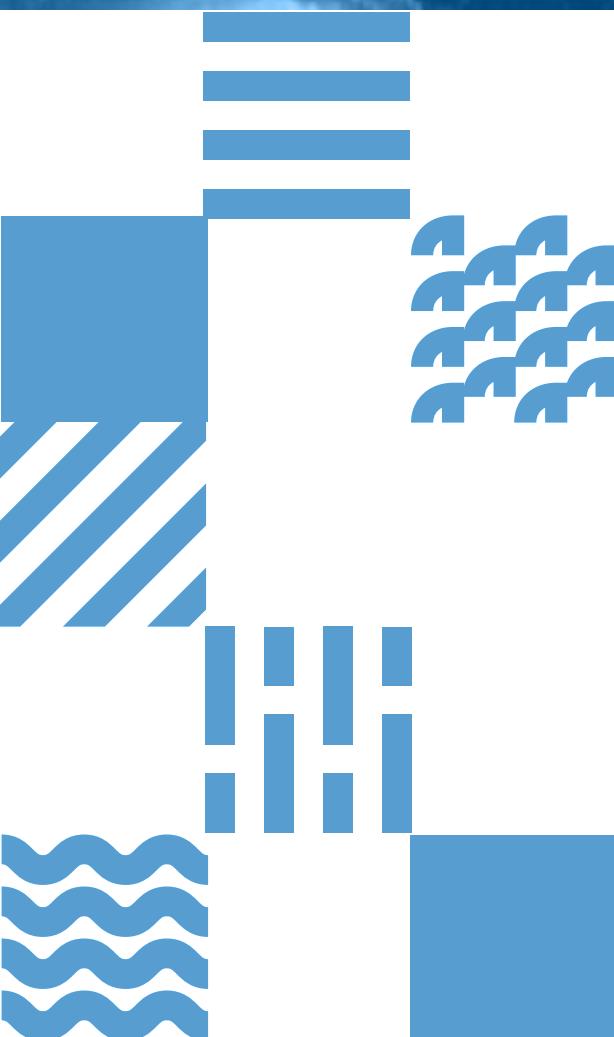
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## BiObserva voluntariado



Aguas de Alicante participa desde 2018, en el impulso de un Programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva ([www.biobserva.com](http://www.biobserva.com)), en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitológia (ICO) y SEO BirdLife en el que las personas voluntarias (plantilla de Aguas de Alicante) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

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

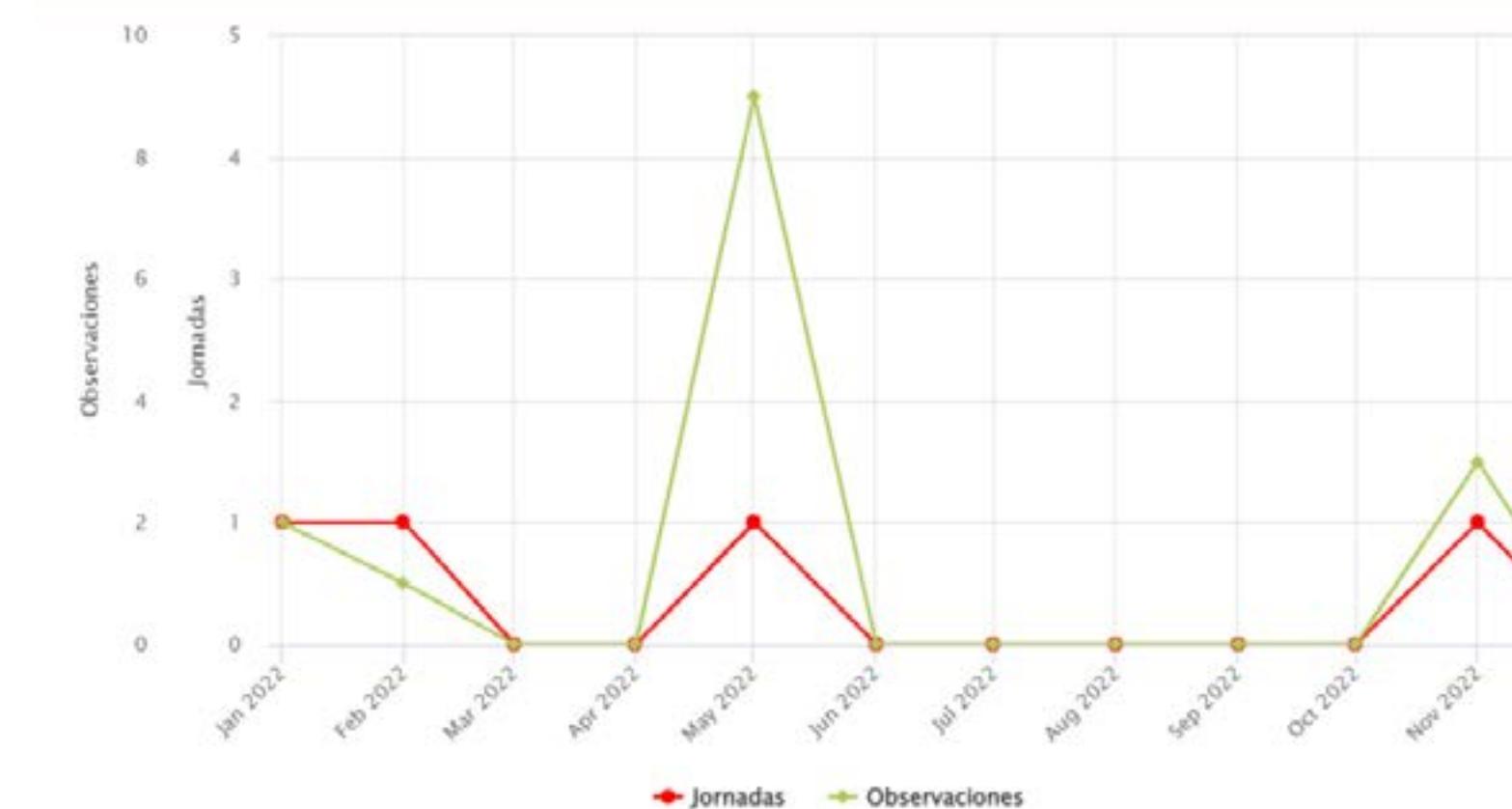
El seguimiento de aves es bioindicador del impacto del cambio climático sobre la biodiversidad en el territorio, ya que afecta al número de aves avistadas.

### Número de observaciones de especies en el año 2022

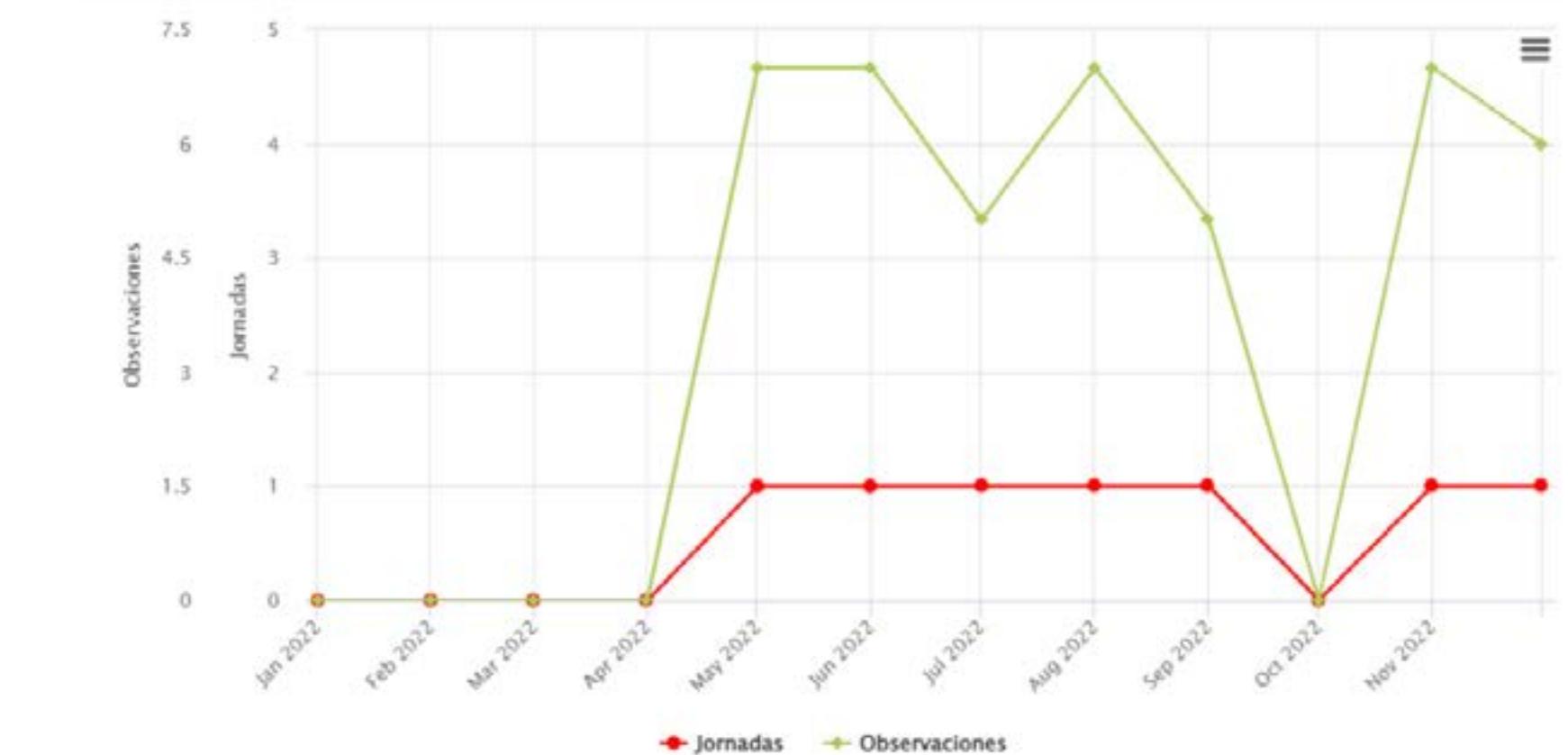
Instalación	Nº Voluntarios	Nº Jornadas	Nº Observaciones	Tiempo dedicado (min)
EDAR <b>Rincón de León</b>	3	4	15	36
EDAR <b>Monte Orgegia</b>	3	7	44	156

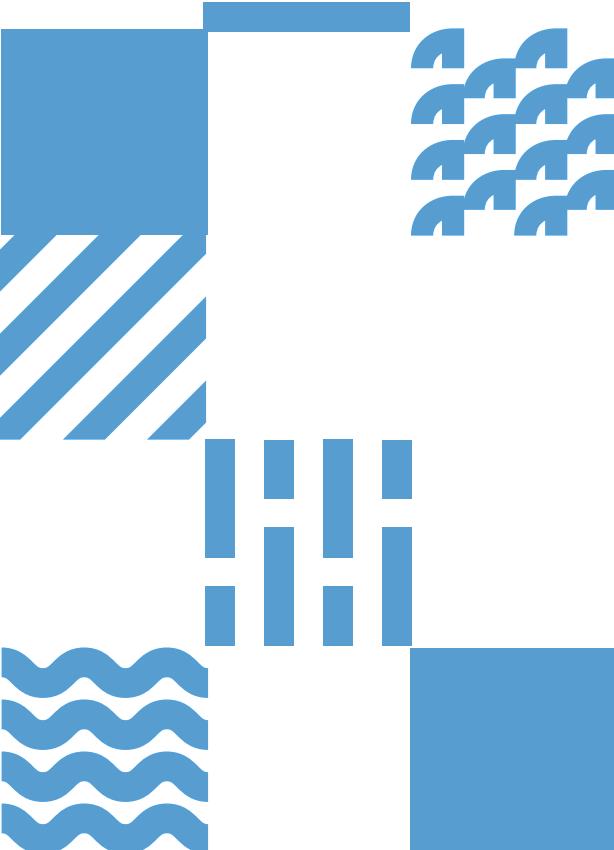


Estadísticas de EDARs Monte Orgegia



Estadísticas de EDARs Rincón de León





## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

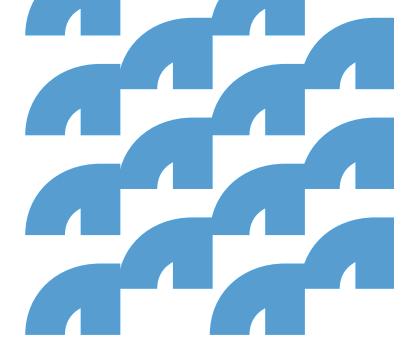
SOBRE NUESTRO INFORME

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

### Jornadas abiertas a toda la ciudadanía en el Parque en días señalados.

- Marzo-Mayo 2022. Taller de cajas nido con alumnado de IES Playa San Juan y colocación de nidales en el Parque La Marjal..
- 22 mayo 2022. Día internacional de la Biodiversidad. Charla “Biodiversidad urbana” en el Parque de La Marjal.
- 5 junio 2022. Día mundial del medio ambiente. Ruta guiada por el Parque.
- Jornadas de anillamiento de aves. En las jornadas se realizan actividades como el anillamiento científico de aves, la liberación de aves del centro de recuperación de fauna y rutas guiadas por el parque. Especies de aves registradas desde 2018 hasta la actualidad: 105 especies
- En 2022: 531 personas en visitas guiadas y 55 personas a las 2 jornadas de puertas abiertas de la estación de anillamiento





# Referente en digitalización & innovación

- ~~ Innovación sostenible
- ~~ Proyecto Perseo
- ~~ Proyecto Aplicación de floculantes naturales a los procesos de depuración
- ~~ Proyecto NAIADES

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

**REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN**

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

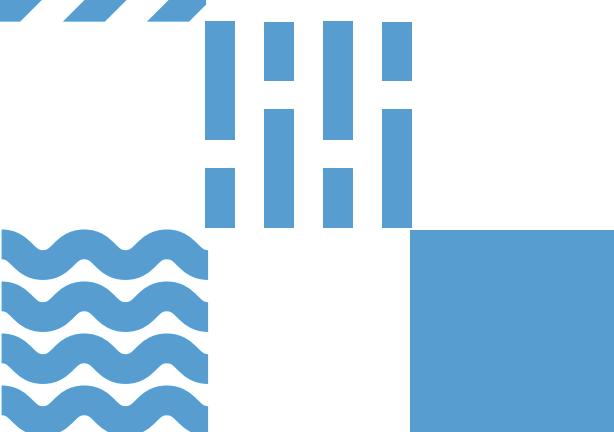
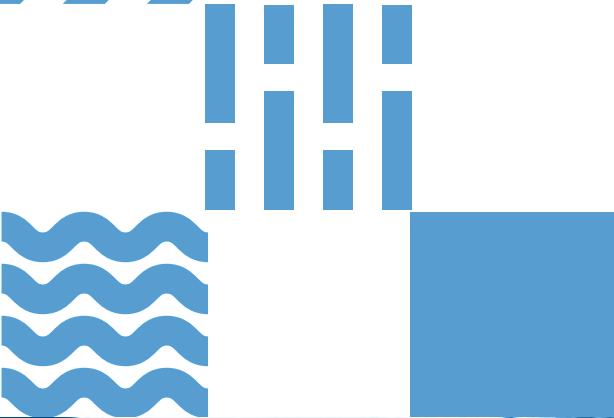
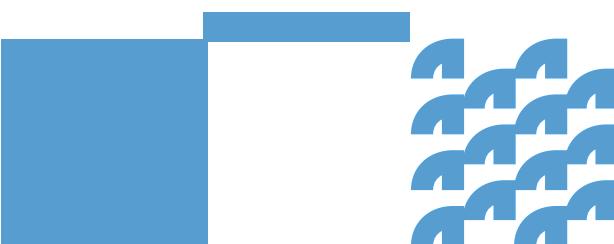
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

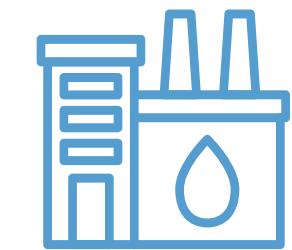
CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

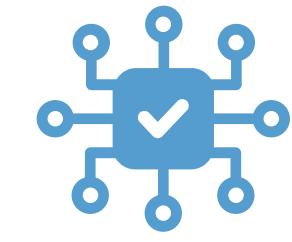


## Referente en digitalización & innovación



### Centro de Inteligencia del Agua

En desarrollo para su puesta en funcionamiento en 2024.



### 100 % Inversión

Dirigida a proyectos de digitalización medioambientales y sociales



**13,5 M €**

Importe total de los proyectos presentados para el PERTE digitalización del agua.



**458 M €**

Invertidos en I+D+i



Colaboración con entidades enfocadas en la innovación de la Comunitat Valenciana

INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Alineamos nuestros compromisos...

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



INNVERTIMOS EN I+D+i Y CREA-  
MOS ECOSISTEMAS INNOVADORES



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Innovación sostenible

De acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Aguas de Alicante considera que los avances tecnológicos y la inversión en investigación e innovación científica son esenciales para encontrar soluciones permanentes a los desafíos económicos y ambientales.

El importe de la inversión de los proyectos de I+D+i en 2022 fue de 458.000€, repartidos entre siete iniciativas que han abordado retos en las áreas de Digitalización, Gestión Avanzada de Infraestructuras, Sostenibilidad y Economía Circular, y Sociedad y Salud. A continuación, se describen algunas de las principales iniciativas desarrolladas a lo largo de 2022.

### Proyecto Perseo

Una de las estrategias clave de Aguas de Alicante para garantizar el suministro sostenible del agua, en un contexto de presión creciente sobre los recursos, es el

impulso de proyectos para evaluar e identificar valor en el uso de técnicas de aprendizaje reforzado de inteligencia artificial, con el fin de minimizar el coste energético, optimizando el llenado de depósitos y el funcionamiento de los bombeos. En este marco, Aguas de Alicante ha llevado a cabo las primeras fases del proyecto PERSEO en el cual, se están evaluando la escalabilidad potencial de estos métodos, así como el nivel de aprovechamiento, flexibilidad y adaptación de estas soluciones a las diferentes condiciones hidráulicas existentes.

Este aprendizaje reforzado se basa en el entrenamiento de unas redes neuronales mediante un simulador en un entorno de "gimnasio" utilizando los modelos hidráulicos de la red.

El proyecto, implantado en Petrer (Alicante) se encuentra actualmente en la fase III de la que ya se han obtenido resultados. Estos resultados preliminares muestran ahorros potenciales de entre el 22 y el 38 % del coste energético.

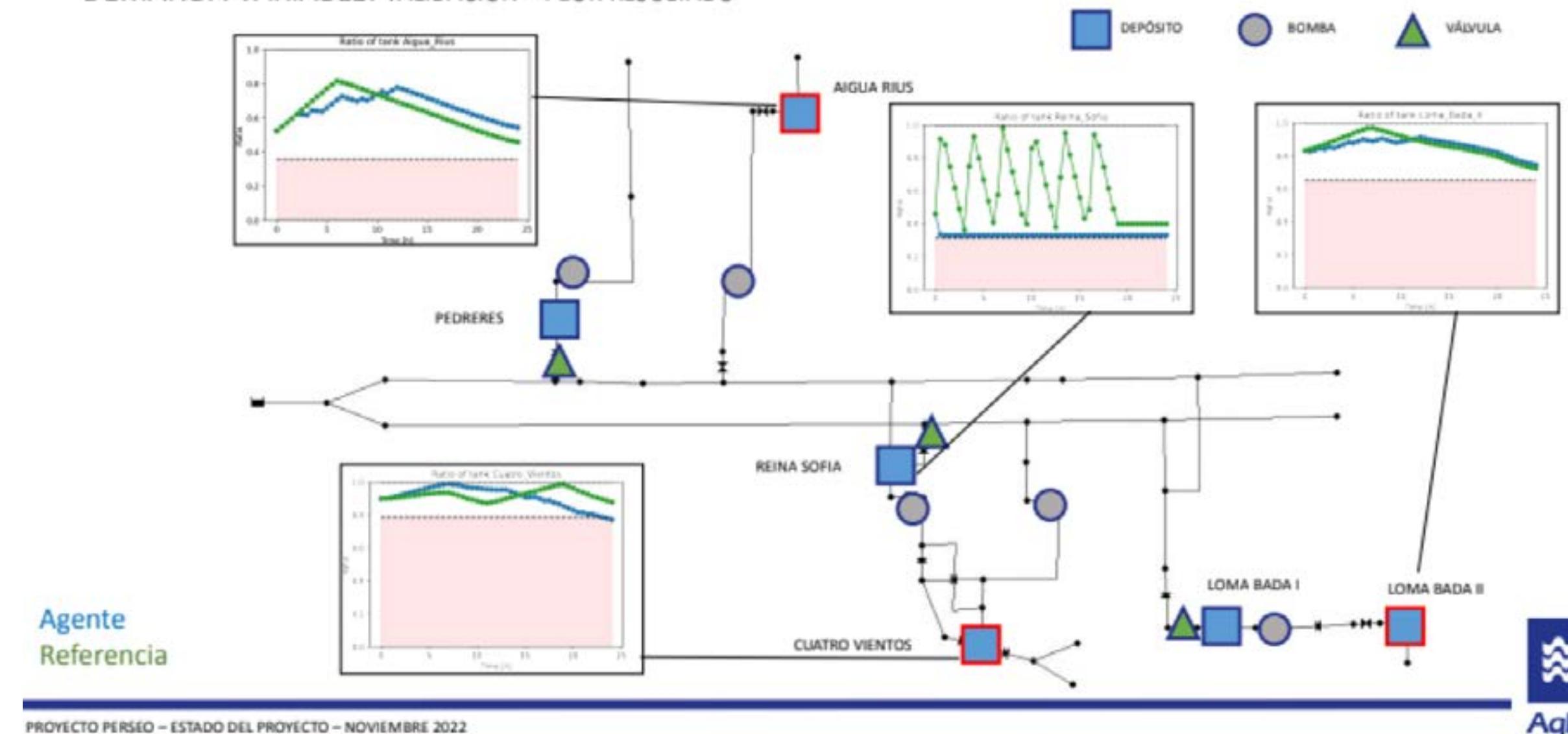
Los siguientes pasos a seguir se podrían resumir en los siguientes puntos estratégicos:

- Análisis de resultados técnicos con expertos, obteniendo feedback e identificando la situación ideal para el inicio de pruebas en entornos de operación.
- Análisis del caso de negocio. Se estudiará la evolución cruzada de interés y la viabilidad de la tecnología.
- Evaluación del desfase entre el punto actual y la situación ideal. Se definirán los diferentes roadmaps: técnico, de negocio, y alcance y calendario de próximas fases.

Finalmente, queda demostrado por los resultados obtenidos que la técnica utilizada, basada en aprendizaje por refuerzo es capaz de conseguir plantear estrategias que arrojan resultados esperanzadores y que resuelven con éxito los casos estudiados en la red de distribución.

## RESULTADOS – Caso Estudio PETRER

### DEMANDA VARIABLE: VALIDACIÓN – PEOR RESULTADO



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

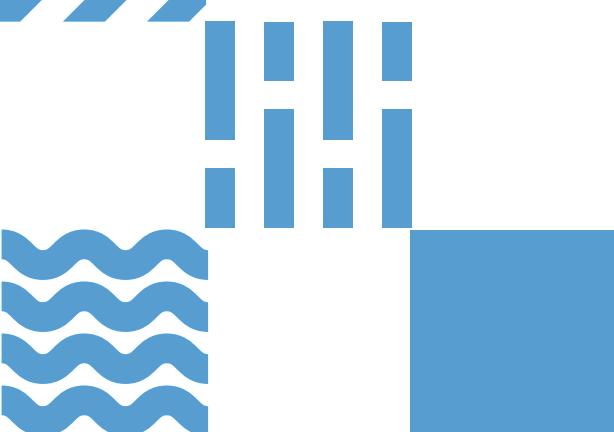
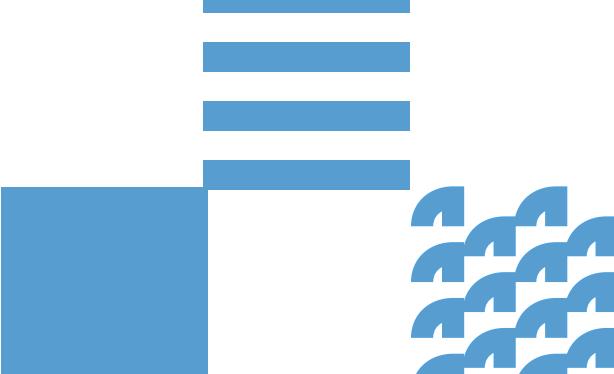
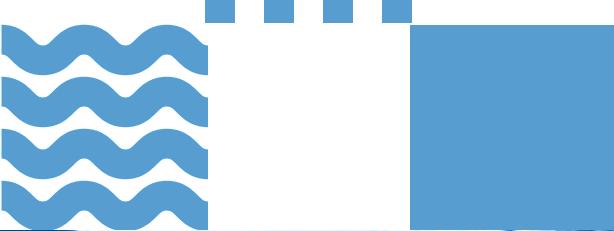
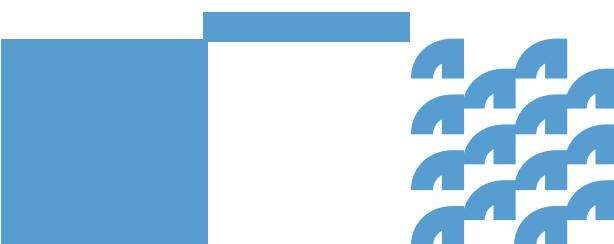
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Proyecto Aplicación de floculantes naturales a los procesos de depuración

La implementación de herramientas innovadoras para la evaluación microbiológica rápida de las aguas regeneradas reúne dos tecnologías de vanguardia:

La secuenciación masiva de ácidos nucleicos (metagenómica) para desvelar la composición microbiana y el contenido genético de las muestras ambientales.

La qPCR microfluídica que permite el cribado simultáneo de hasta 192 genes marcadores en varias muestras de agua.

En resumen, se trata de Aguas de Alicante, junto con Hidraqua y AGAMED han apostado por transformar el tradicional modelo de ciclo integral del agua en un modelo más sostenible, gracias a la incorporación de la innovación, ecodiseño y nuevos modos de trabajos destinados a preservar los recursos naturales, basados en la estrategia de Economía Circular.

Para ello, se ha contado además con el apoyo del Instituto Tecnológico del Sector Agroalimentario (AINIA), para mejorar la eficacia y eficiencia del proceso de coagulación-floculación en el tratamiento de las aguas residuales, mediante el uso de coagulantes de origen natural basados en quitosano.

La coagulación-floculación es un método de pretratamiento convencional utilizado en las plantas de tratamiento para separar los compuestos suspendidos y disueltos (turbidez) del agua. Los floculantes más habituales son de origen mineral, típicamente sales de hierro o aluminio. Por otra parte, el quitosano es un polisacárido que se obtiene como producto del tratamiento químico de la quitina (la "cáscara" de insectos y crustáceos) y que a diferencia de los floculantes convencionales, es biodegradable y no produce ningún tipo de contaminación secundaria, por lo que son inocuos para el ecosistema.

Es por ello que el proyecto tiene como objetivo demostrar la viabilidad técnica de obtención de quitosano a partir de un sustrato/biomasa de los desechos de la industria alimentaria (economía circular), de forma que suponga una mejora con respecto a los floculantes empleados actualmente y sin afectar al rendimiento del proceso completo, ni a la calidad del agua tratada.

Los objetivos planteados del presente proyecto son los planteados a continuación:

- Identificar sustratos de interés para la obtención de quitosano y acopiar la cantidad suficiente para llevar a cabo el proyecto.
- Caracterización química del sustrato que se seleccione para emplear en los ensayos.
- Actualizar la información científico-técnica para definir las estrategias a seguir para la obtención de quitosano a partir del sustrato de estudio.
- Desarrollar a escala laboratorio el protocolo de recuperación de quitosano, evaluar rendimientos y estimar costes.



Estación depuradora de aguas residuales de Monte Orgegia

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

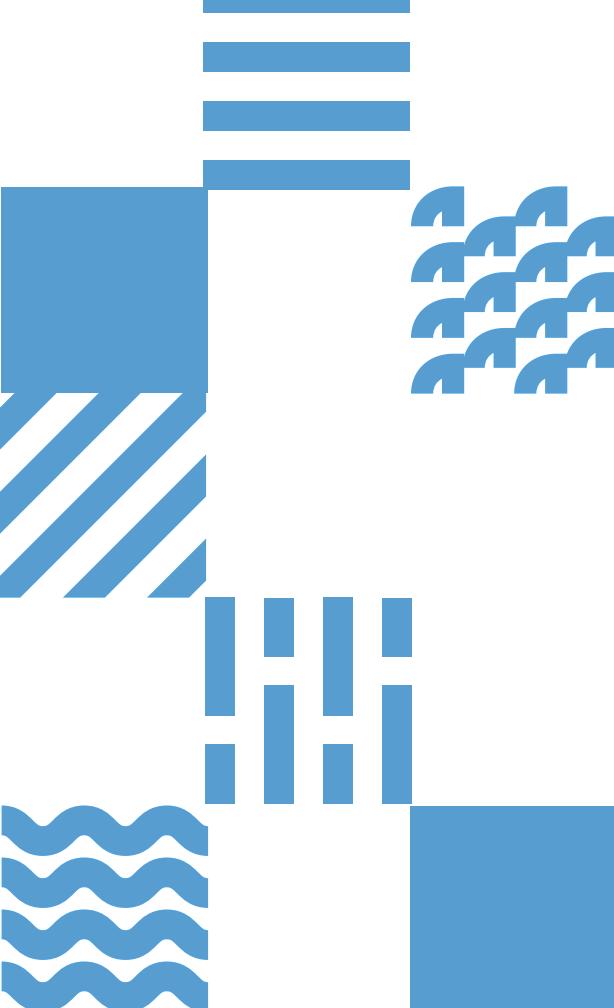
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



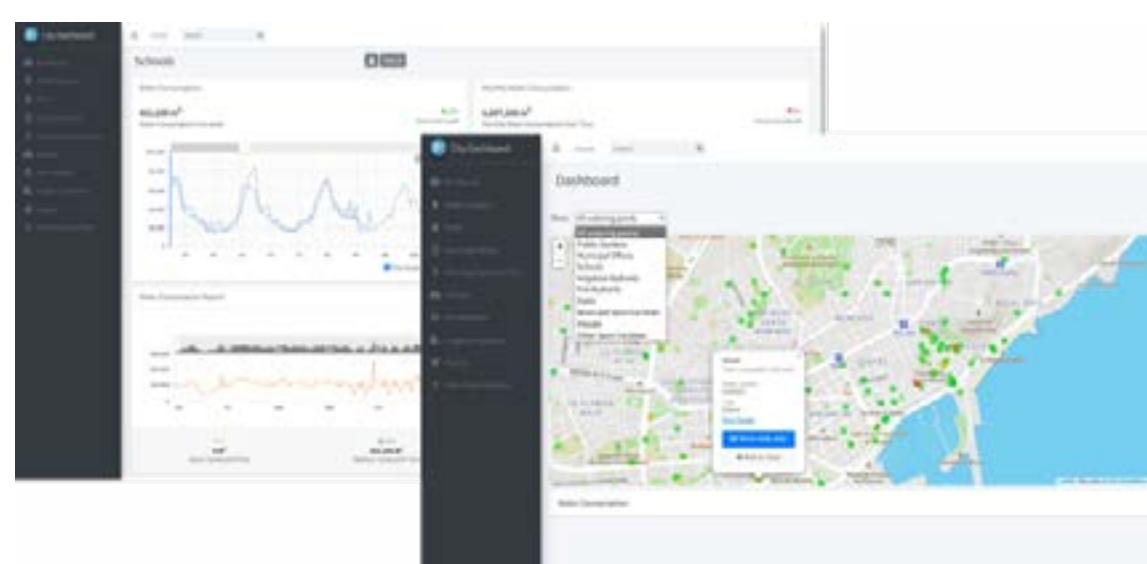
## Proyecto NAIADES

El proyecto europeo NAIADES, desarrollado en el periodo 2019-2022, busca dar un paso hacia la transformación de la gestión del agua urbana a través del concepto de 'agua inteligente' o 'agua digital'. Esta estrategia se basa en la automatización de la gestión de los recursos hídricos y el uso eficiente de los componentes físicos y digitales del ciclo del agua. NAIADES hace uso de big data provenientes de diferentes sistemas de monitoreo y control del agua en Europa, con el fin de establecer un consumo de agua más eficiente y sostenible, asegurar la calidad del agua y mejorar la conciencia pública sobre el consumo de agua.

El proyecto europeo desarrolla en tres ciudades las nuevas formas de aprovechar más eficazmente los recursos hídricos. Junto con la ciudad suiza de Carouge y la rumana Brăila, Alicante constituye el principal caso de uso para aplicar las soluciones.

El proyecto NAIADES ha abordado la integración de múltiples fuentes de datos y funcionalidades en una plataforma en la nube, resultando en un ecosistema caracterizado por su flexibilidad, lo que ha permitido soportar aplicaciones para todas las fases del ciclo integral del agua. Las aplicaciones a los casos de uso cubren un amplio abanico de sensores preexistentes, IoT y desarrollos dedicados, que conectan con servicios basados en IA, pero también con algoritmos de análisis de carácter tradicional. Además, un sistema de apoyo a la decisión (DSS) integrado en NAIADES permite extraer conclusiones de alto nivel orientadas a facilitar la interacción y la interpretación de los resultados por parte de los usuarios.

Se debe destacar que las funcionalidades integradas no están orientadas únicamente a las entidades gestoras; por el contrario, se han implementado funciones orientadas a las administraciones, los ciudadanos o los usuarios del agua (municipalidades, colegios...)



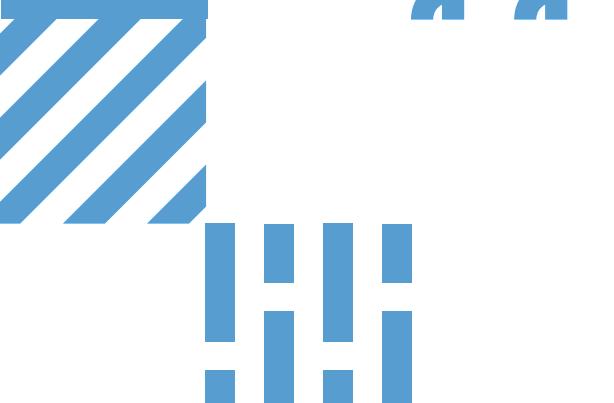
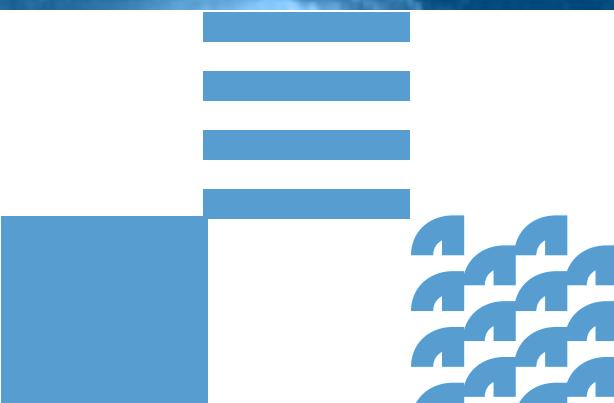
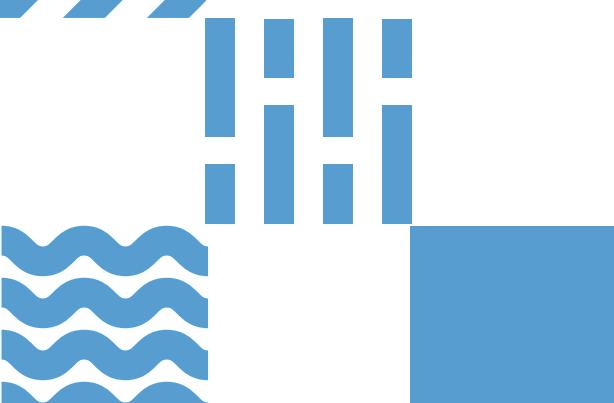
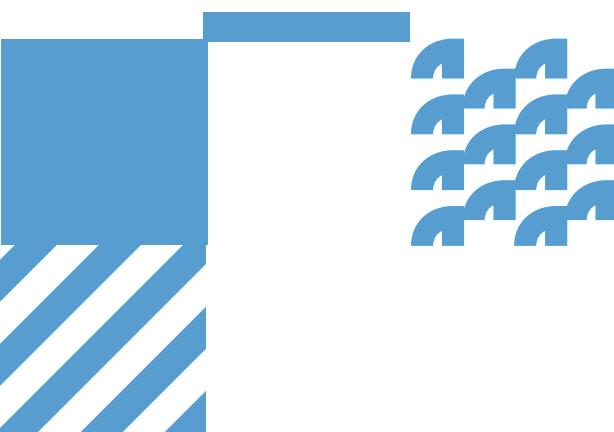
Es, por tanto, una plataforma para la gestión del agua en su sentido más amplio. En Alicante, se desarrollaron y pusieron a prueba funcionalidades orientadas a:

**Predicción** de la demanda de agua potable: cálculo de los consumos urbanos a corto (una semana) y medio-largo plazo (entre un mes y un año), detallada a nivel de sector de red. La predicción, basada en modelos de Machine Learning, permite planificar y optimizar la gestión de las redes. Además, las discrepancias entre las predicciones y el consumo real son una forma de detectar demandas anómalas que pueden deberse, por ejemplo, a fugas.

**Detección y localización** de infiltraciones salinas en el alcantarillado: la entrada de agua de alta salinidad desde el subsuelo al alcantarillado tiene consecuencias muy negativas para el tratamiento de aguas residuales y muy especialmente, para su reutilización, tan importante en un contexto de escasez hídrica. Apoyándose en el despliegue de sensores de conductividad y nivel del agua, cuyos datos son analizados mediante un algoritmo de detección de anomalías, el sistema es capaz de detectar y monitorizar las intrusiones salinas y localizar la sección de la red en la que se producen.

**Monitorización** de consumos municipales: La ciudad de Alicante tiene más de 600 puntos de consumo municipal, tales como jardines, colegios, instalaciones deportivas o edificios públicos. Aunque estos puntos están equipados en su mayoría con contadores inteligentes, que proporcionan el consumo horario en tiempo casi real, la interpretación del gran volumen de datos generado es una tarea de enorme complejidad. La plataforma NAIADES integró un tablero de control de consumos que permite detectar consumos anómalos, comparar ratios de consumo (por ejemplo, uso de agua por alumno en centros educativos, o por superficie en las zonas ajardinadas), visualizando su evolución y sugiriendo planes de acción ante posibles problemas de fugas o uso excesivo del agua. Una versión dedicada de esta plataforma, orientada a la sensibilización en los colegios, permite además a los alumnos ver el consumo de su propio centro, analizar cómo evoluciona ante medidas de ahorro, y compararlo de forma anónimizada con otros centros educativos.





## SOLUCIONES OPERATIVAS IMPLANTADAS

### METRAWA

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

### GOT

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

### Wlcot

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

### SIPAI

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

Información en tiempo real sobre:

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

### COWAMA

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

### METRESA

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

- Mejora la continuidad y la calidad del servicio de saneamiento.
- Genera ahorro en las tareas de mantenimiento e inspección del alcantarillado evitando el envejecimiento de la red de alcantarillado.
- Ayuda a prevenir posibles afecciones al medio receptor (vertidos directos) y molestias vecinales (cortes de tráfico, accidentes, daños a edificaciones, inundaciones, etc.)

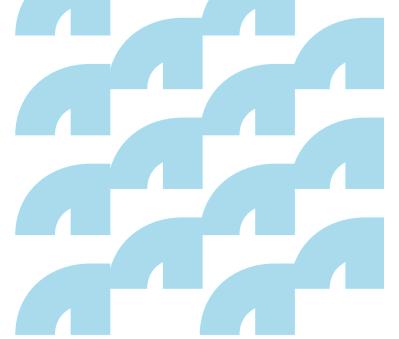
### GALIA

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

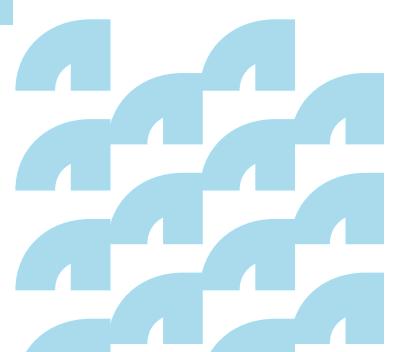


## 5. Compromiso Con La Sociedad





5.1



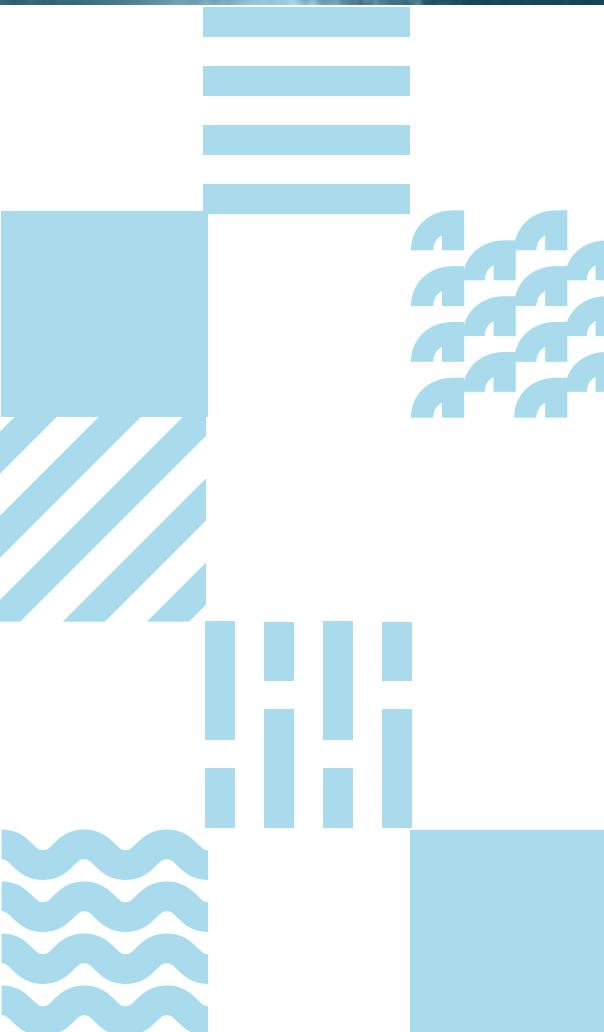
# Sin dejar a nadie atrás: protección a todas las personas

## ~~ Fondo Social

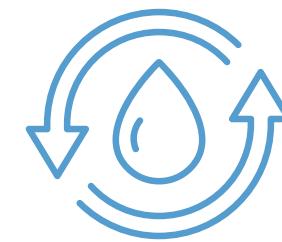
## ~~ Tarifas Sociales

## ~~ Acción Social:

- Jornadas de Acción Social
- Colaboraciones con entidades sociales / ONGs
- Participación en el Proyecto Empresas Solidarias
- Asociación Daño Cerebral Adquirido
- Donación de mobiliario a la Cruz Roja de Alicante
- Donación de electrodomésticos para el Proyecto Ucrania-Ciudad de la Luz.
- Solidaridad y sostenibilidad, unidas gracias a la factura digital en la campaña realizada en colaboración con el Banco de Alimentos.
- Jornadas de Compromiso con el Empleo en colaboración con Novafeina.
- Participación en la Campaña de la Cruz Roja Contando con Vosotras
- Celebración en nuestras instalaciones de la jornada Labor Day en colaboración con la Fundación Adecco.



## Sin dejar a nadie atrás: protección a todas las personas



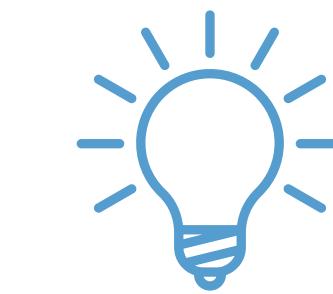
**540.000 €**

Destinados a fondos sociales en el  
último año



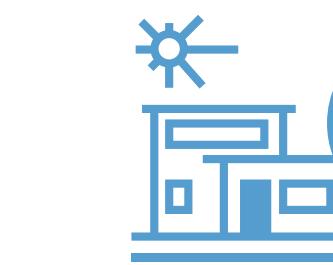
**100%**

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



**1.676**

Hogares con tarifas sociales  
para el agua



**8,72 sobre 10**

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

Alineamos nuestros compromisos...



CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUE-  
STRAS INSTALACIONES PRINCIPALES

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Fondo social

En 2022 el importe destinado a pago de facturas a cargo del Fondo Social ha sido de 540.000,61€:



### FAMILIAS BENEFICIADAS

**1.667**

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

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

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

### Tarifas Sociales

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

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

Las tarifas se pueden consultar en:  
<https://www.aguasdealicante.es/tarifas>



## Tarifa Social

**Contratos Con Tarifas Sociales (Aguas Alicante): 1951**

Número de familias beneficiadas por tarifas sociales	
ALICANTE	<b>1.449</b>
SANT JOAN D'ALACANT	<b>90</b>
EL CAMPELLO	<b>137</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.676</b>

\* Alicante: familias numerosas (1372) y parados larga duración (77)

\* Sant Joan d'Alacant y Campello: familias numerosas

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

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

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

En el 2022 el 100% de los clientes tiene acceso a tarifas y fondo sociales.



## Acción Social

### Jornadas de Acción Social

Dentro del denominado eje “Persona a Persona” del Plan Estratégico 2022-2027, Aguas de Alicante apoya a los colectivos más desfavorecidos, no sólo facilitando el acceso al agua mediante fondos sociales, tarifas especiales y facilidades de pago, sino también con múltiples colaboraciones, oportunidades educativas y acciones de impacto con un claro componente social a lo largo de todo el año.

Fruto de la colaboración público-privada, surgió la organización de la Jornada de Convivencia Juan XXIII, como parte de las Actividades Comunitarias impulsadas por la Unidad Técnica de Intervención Comunitaria del Equipo Social de Zona 4 de la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Alicante, iniciativa a la que Aguas de Alicante se une al propósito de crear un espacio de encuentro y colaboración entre entidades/vecinos y vecinas de la zona, socioeducativo, preventivo y lúdico.

También y junto a Save The Children, la empresa se implicó en el verano de 2022 en una Escuela de Verano destinada a alumnos de 1º a 6º de Educación Primaria en el Colegio Santísima Faz, una iniciativa de diferentes talleres impartidos por educadores ambientales de la compañía y orientados a este grupo de menores en situación de especial vulnerabilidad. También, a las fiestas patronales del Barrio Virgen del Carmen y en colaboración con el Centro Comunitario de dicha zona, con un stand para los juegos educativos y familiares organizados.

### Colaboraciones con entidades sociales / ONGs

Recogida “Gotas Solidarias”, a favor de GEA Alicante

El personal de Aguas de Alicante se convirtió un año más en 2022 en «Gotas Solidarias», con una iniciativa de recogida de alimentos, productos de primera necesidad y juguetes.

A las aportaciones individuales de las personas trabajadoras, se sumó la aportación económica de la Empresa y del Comité de Empresa con una donación. Todo ello, dentro del compromiso de Aguas de Alicante por un modelo más justo e inclusivo, y a favor de la Asociación de Voluntariado GEA Alicante, que distribuye los productos recogidos a entidades y familias vulnerables.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

### Participación en el Proyecto Empresas Solidarias

Aguas de Alicante participó, con un donativo de 1.000 €, en el Proyecto “Empresas Solidarias”. En el indicado Proyecto participan 118 compañías y fundaciones. Con estos fondos se donaron 1.800 lotes navideños a 63 entidades locales.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Acción Social

### Asociación Daño Cerebral Adquirido

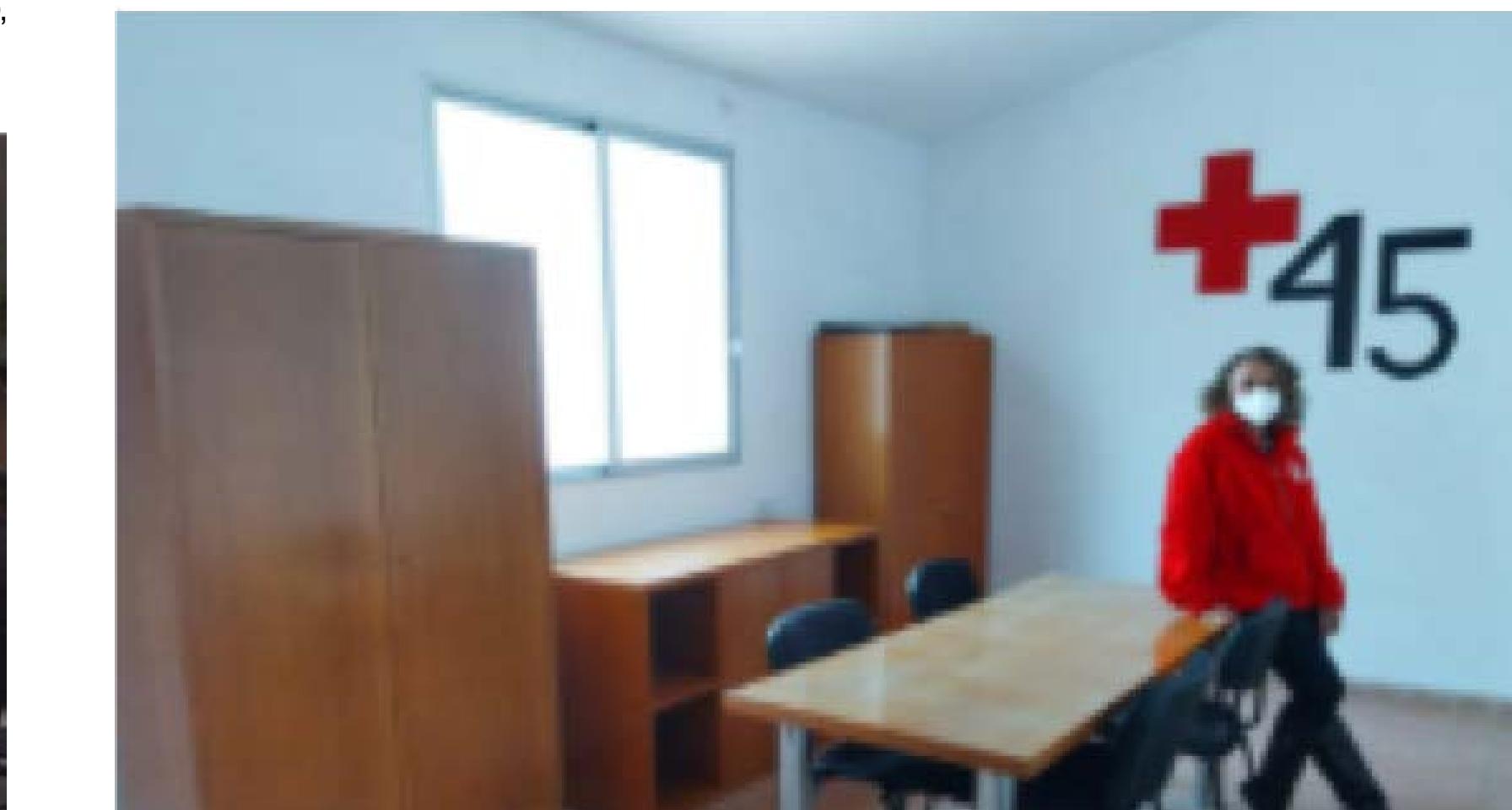
Las instalaciones de Aguas de Alicante abrieron sus puertas para acoger la presentación del calendario solidario para el año 2023 de ADACEA (Asociación Daño Cerebral Adquirido de Alicante).

Además de este objetivo de difusión, esta iniciativa servirá para financiar y permitir el crecimiento de los múltiples programas que desarrolla ADACEA dentro de su proyecto, en respuesta a las necesidades del colectivo al que representa y de su entorno.



### Donación de mobiliario a la Cruz Roja de Alicante

Aguas de Alicante ha donado mobiliario para distintas asambleas de la Cruz Roja de Alicante a través de la plataforma Compromiso CEV. Con esta acción se han acondicionado varias salas para mejorar la operatividad en la prestación de los muchos servicios de apoyo a colectivos vulnerables y emergencias que realiza Cruz Roja.



### Donación de electrodomésticos para el Proyecto Ucrania-Ciudad de la Luz.

Aguas de Alicante canaliza a través de la ONG Alicante Gastronómica esta colaboración solidaria, consistente en entrega de electrodomésticos y enseres, a personas refugiadas en España procedentes del conflicto bélico de Ucrania en el marco del Proyecto Ucrania-Ciudad de la Luz.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Acción Social

### Solidaridad y sostenibilidad, unidas gracias a la factura digital en la campaña realizada en colaboración con el Banco de Alimentos.

Aguas de Alicante, en colaboración con Hidraqua y el resto de sus empresas participadas, ha recaudado la cantidad de 21.800 € que irán destinados al Banco de Alimentos. En concreto, en Aguas de Alicante se han recaudado para este fin: 8.196€

Con esta iniciativa por la que se adquiría el compromiso de donar 1 euro por cada cliente que solicitara la factura digital se contribuye a una recuperación sostenible, justa e inclusiva y supone una llamada a la acción de la ciudadanía para que, a través de un gesto tan sostenible como es solicitar la factura digital, puedan contribuir a mejorar la situación de muchas familias en situación de vulnerabilidad.



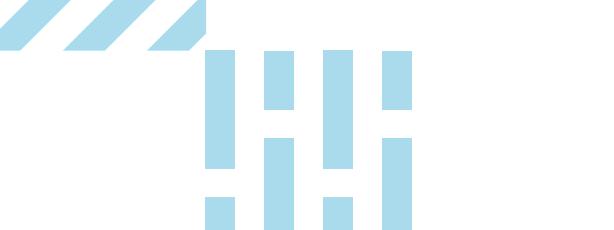
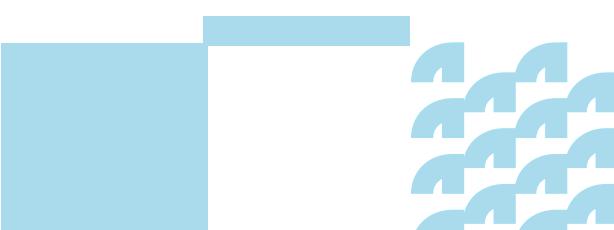
### Jornadas de Compromiso con el Empleo en colaboración con Novafeina.

Participación con la ponencia “Buenas prácticas en RSC” en la Jornada de Compromiso con el Empleo para personas en situación de vulnerabilidad organizada por Novafeina.



### Participación en la Campaña de la Cruz Roja Contando con Vosotras

La Mesa de Igualdad de la Cruz Roja organizó, con motivo del Día Internacional de la Mujer, la campaña “Contando con vosotras nuestra empresa gana” en la que Aguas de Alicante participó exponiendo su gestión en materia de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.



## Acción Social

### Celebración en nuestras instalaciones de la jornada Labor Day en colaboración con la Fundación Adecco.

Celebramos en nuestras instalaciones la jornada Labor Day, programa de inclusión en colaboración con la Fundación Adecco. Con tal motivo recibimos a un grupo de mujeres para explicar cómo gestionamos la diversidad de la plantilla.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

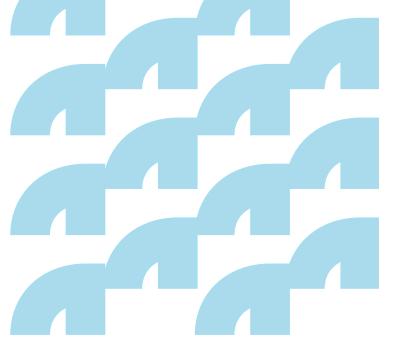
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

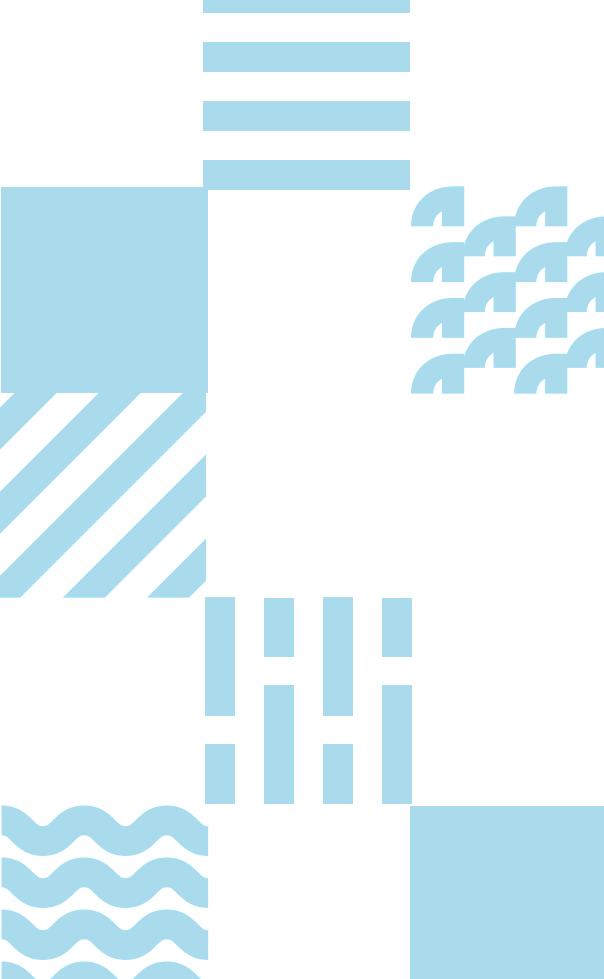


# 5.2



## Nuestro equipo nuestro principal valor

- ~~ Política de Equidad
- ~~ Datos sobre Diversidad de la plantilla
- ~~ Plan de Igualdad
- ~~ Protocolo contra el Acoso
- ~~ Sensibilización en Igualdad y Diversidad
- ~~ Conciliación y Corresponsabilidad. Modelo efr.
- ~~ Integración laboral de personas con discapacidad Distintivos y
- ~~ Reconocimientos
- ~~ Seguimiento y seguridad en el trabajo
- ~~ Seguridad en las empresas contratistas
- ~~ ISO 45001
- ~~ Cultura justa
- ~~ Otros Proyectos de SSL



# Nuestro equipo nuestro principal valor

## ♀=♂ Igualdad en la Empresa

Distintivo "Igualdad en la Empresa" otorgado por el Ministerio de Igualdad.

## Certificación efr

Certificación efr por la Fundación MásFamilia.

## Cultura justa

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

## Protocolo contra el Acoso

III Protocolo de acoso y IV plan de igualdad

Alineamos nuestros compromisos...



con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



**31,82 %**

Mujeres en puestos de responsabilidad.



**No violencia de género**

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



**0.9 frente a 5.49**

El índice de incidencia con menos accidentes que las empresas del mismo sector.



## Seguridad en contratistas

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



**2%**

Personas con discapacidad

INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

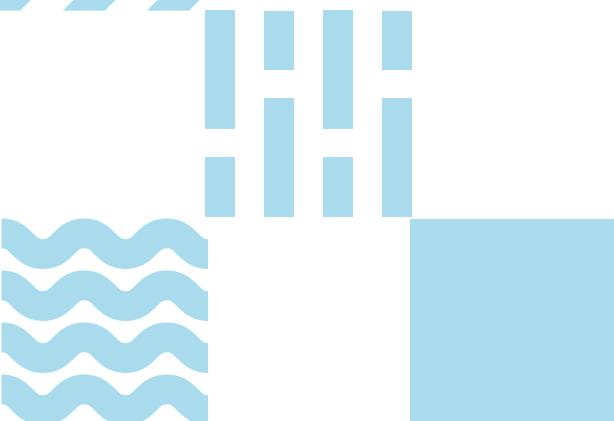
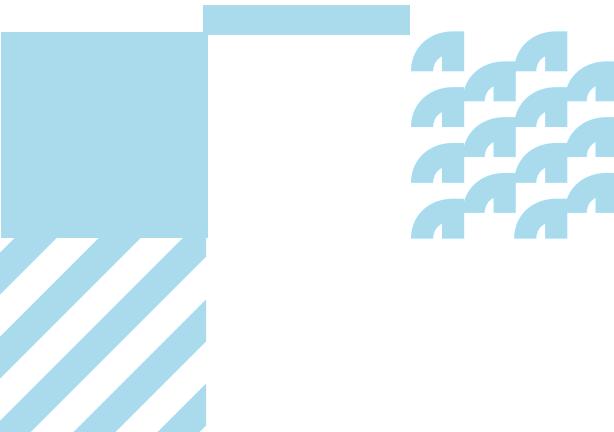
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Política de equidad

En Aguas de Alicante el principio de equidad, como principio ético y de justicia, y el respeto a la diversidad como valor, se constituyen en principios básicos de nuestra actividad empresarial. La equidad forma parte de nuestra cultura empresarial encontrándose integrada en todos nuestros procesos de trabajo, toma de decisiones, políticas de gestión de personas y comunicación.

En coherencia con el compromiso adquirido de contribuir con la Sociedad y garantizar que todas las personas gocen de una Igualdad de Oportunidades, independientemente de su género o discapacidad, y en consonancia con la Política de Equidad de Aguas de Alicante, concretamos nuestro Plan Estratégico en los siguientes objetivos: consolidación de la cultura de equidad, ser referentes en esta materia, mejorar el equilibrio de género, fomentar la corresponsabilidad, velar por la efectiva implementación de la comunicación inclusiva y garantizar un clima de trabajo basado en el respeto y libre de acoso.

### Nuestra Prioridad:

- **Igualdad de oportunidades por razón de género.** Fomentamos la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales, promoviendo la conciliación, la corresponsabilidad y la prevención del acoso.
- **Gestión de la Discapacidad.** Garantizamos el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por la ley.
- **Diversidad.** A través de políticas de no discriminación fomentamos activamente medidas que estimulan la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, etnia, cultura, religión, género y orientación sexual.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

[CARTA DE LA PRESIDENCIA](#)

[CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL](#)

[LA EMPRESA](#)

[NUESTRAS CIFRAS](#)

[GOBERNANZA](#)

[ACTIVIDAD RESPONSABLE](#)

[BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA](#)

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

[MEJORA CONTINUA](#)

[NUESTRA HOJA DE RUTA](#)

[CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS](#)

[ACCIÓN AMBIENTAL](#)

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

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

[GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES](#)

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

[REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN](#)

[COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD](#)

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

[NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR](#)

[CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES](#)

[SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD](#)

[SOBRE NUESTRO INFORME](#)



## Plan de Igualdad

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

En 2020 se aprobó el III Plan de Igualdad posicionándose Aguas de Alicante en los primeros puestos del ranking nacional al registrar el indicado Plan contemplando lo dispuesto en la nueva legislación: Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, y Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

**El IV Plan de Igualdad, aprobado en 2022** y vigente en la actualidad, está integrado por 45 medidas, suponiendo un nuevo tramo en el camino hacia la plena igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres de nuestra Organización, pretendiendo también avanzar por este nuevo tramo acompañados por nuestras empresas proveedoras.

## Protocolo contra el Acoso

En septiembre de 2017 se aprobó el II Protocolo de Acoso que estuvo vigente hasta el 4 de abril de 2022, fecha en la que se aprobó el **III Protocolo de Acoso**. En el Protocolo se establece el canal para formular consultas o denuncias, el traslado a la comisión de seguimiento del acoso y, si así lo acordaran, la investigación concluyendo la existencia o no del acoso. Asimismo, se regulan las garantías para las personas víctimas de acoso y se establecen plazos que garantizan la eficacia del procedimiento evitando dilaciones en la obtención de la resolución. Dicho Protocolo ha sido divulgado a la plantilla a través del apartado de Equidad de los portales digitales y de los tablones ubicados en todos los centros de trabajo.

## Sensibilización en Igualdad y Diversidad

Todos los años se realizan actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Igualdad y Diversidad. Con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género contra la mujer, del Día Internacional de las personas con Discapacidad y del Día Internacional del Voluntariado se organizó en 2022 a nivel corporativo la Semana de la Equidad, ciclo formativo telemático en el que se publicaron post y se realizaron seminarios relacionados con la diversidad de la plantilla.

Desde el área de Equidad de Aguas de Alicante se anunció la actualización del contenido del curso corporativo sobre Igualdad y Protocolo de Acoso en su modalidad on line.



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

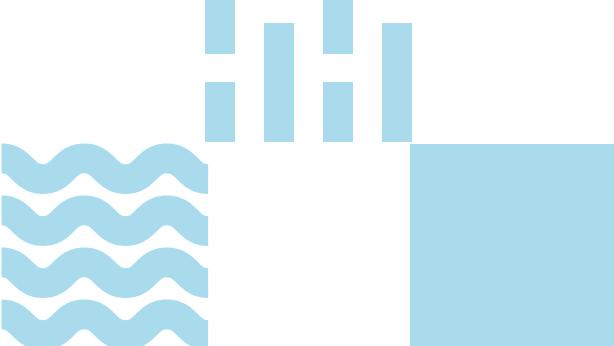
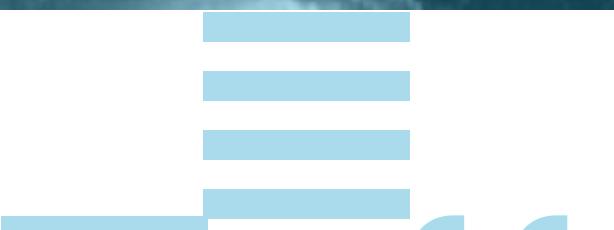
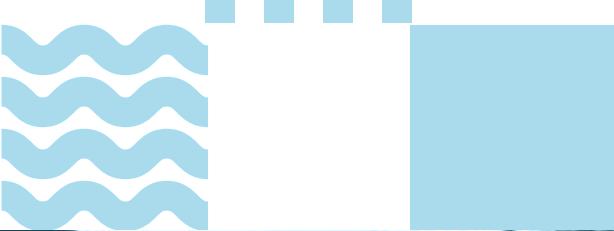
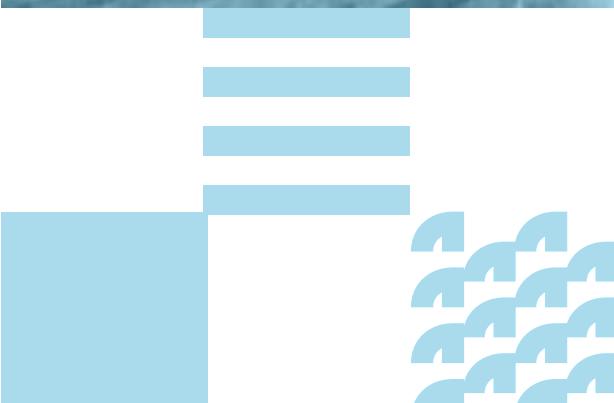
NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

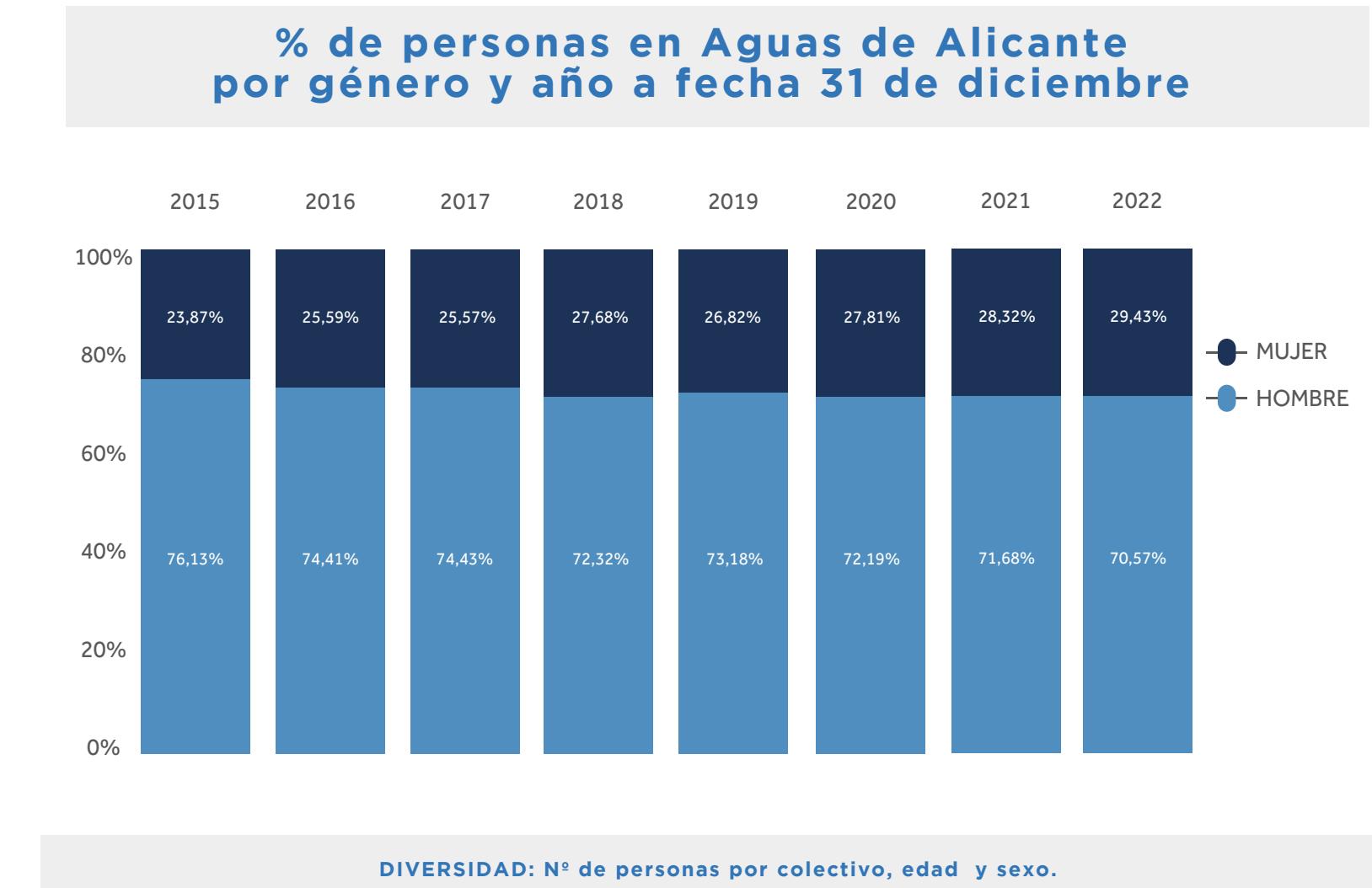
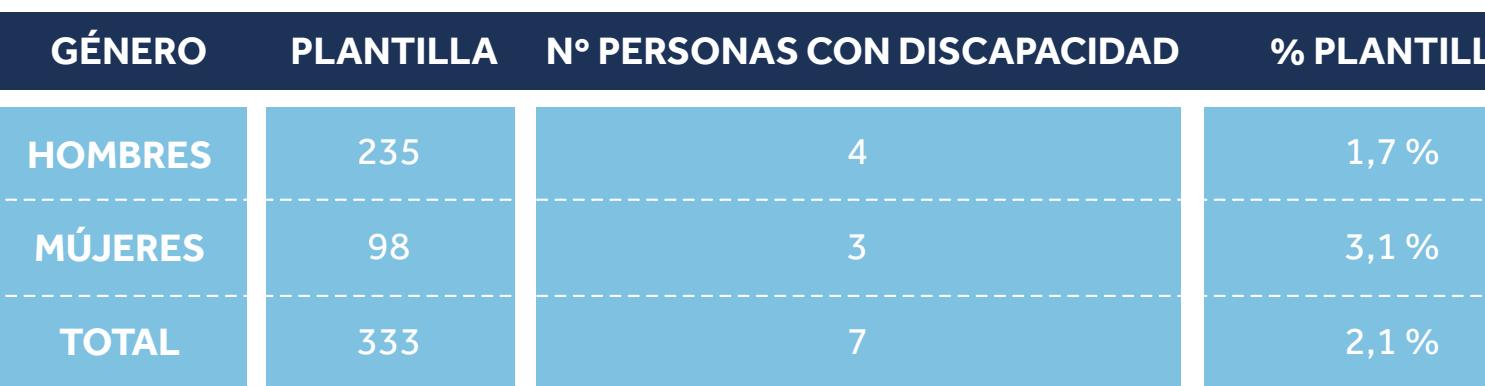
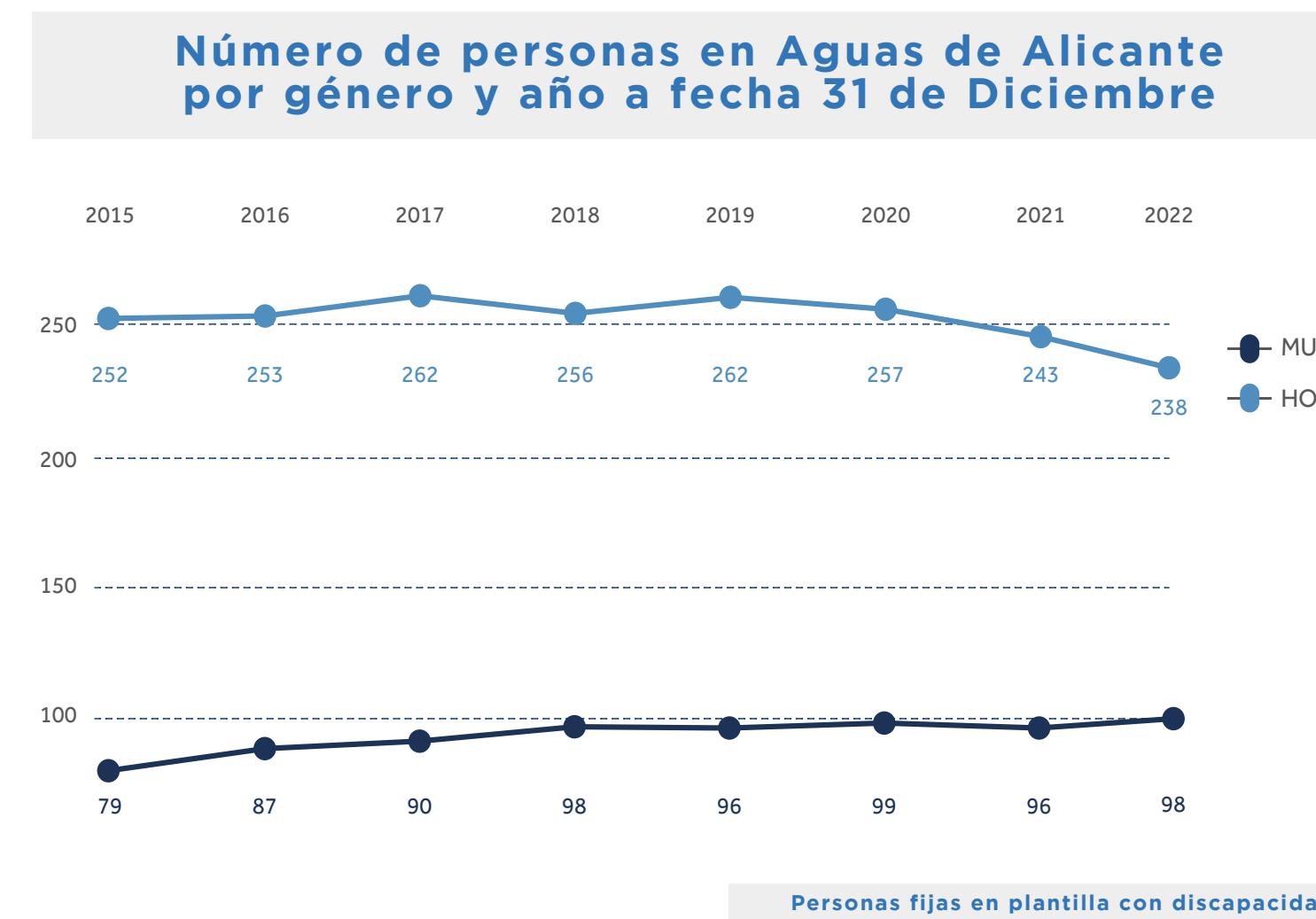
SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

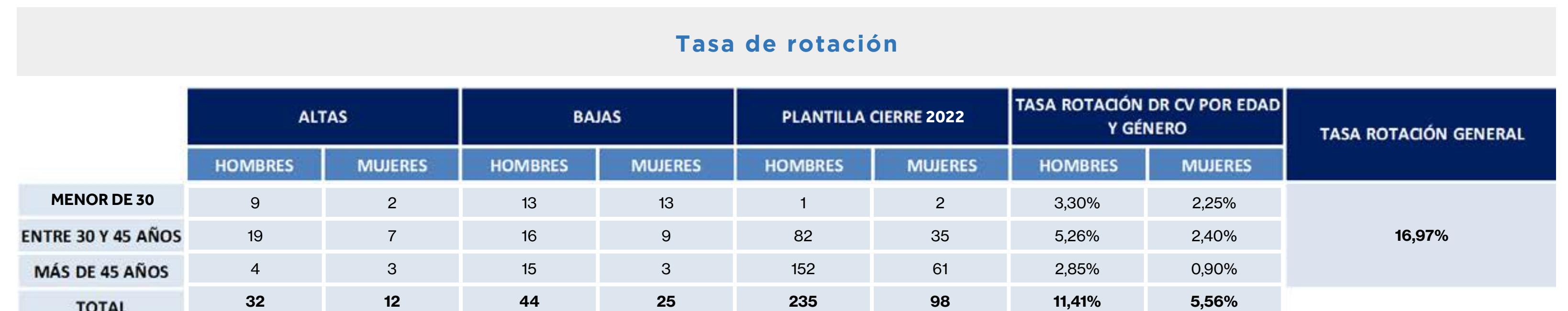


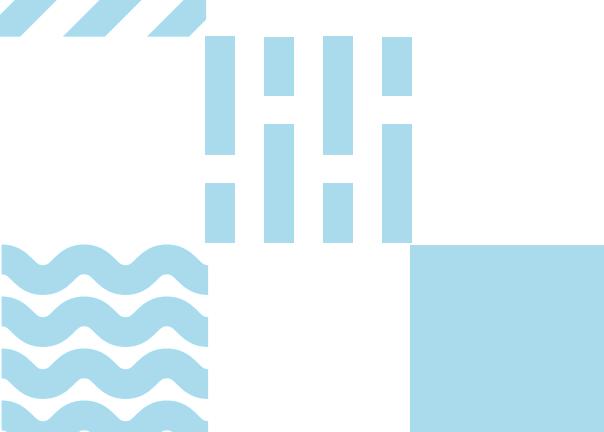
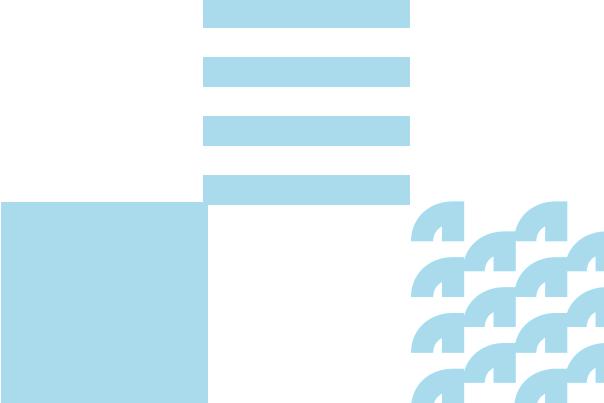


# Datos sobre Diversidad de la plant



Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo al final de 2022.										
EDAD	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Profesionales de oficio	0	1	1	26	1	54	0	38	0	9
Técnicos cualificados	0	1	2	2	8	16	6	22	2	1
Mandos Intermedios	0	0	1	0	8	13	7	20	1	1
Dirección	0	0	0	0	4	3	0	4	0	0
Personal de oficina	1	0	8	1	26	9	15	12	6	2
Prácticas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>95</b>	<b>28</b>	<b>96</b>	<b>9</b>	<b>13</b>





## Conciliación y Corresponsabilidad. Modelo efr.

Aguas de Alicante, asume el compromiso de facilitar las medidas necesarias para la conciliación de la vida personal y profesional del personal de su plantilla, diseñándolas, tomando como referencia las necesidades y expectativas de las personas que forman parte de la organización, comunicándolas y poniéndolas a su disposición, al constituir la conciliación y corresponsabilidad de las responsabilidades familiares, junto con los principios de diversidad e igualdad, valores fundamentales de la Organización.

Para ello, la empresa se vale del Modelo efr, entendiendo que éste es una herramienta adecuada para la gestión de estas variables y su mejora continua. Uno de los elementos fundamentales del indicado Modelo es el catálogo con las medidas de conciliación que se divulga a toda la plantilla. Dicho catálogo consta de 54 medidas de conciliación distribuidas en los siguientes ámbitos:

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

La certificación inicial del Modelo de Conciliación efr en Aguas de Alicante tuvo lugar en el año 2017 por parte de la Fundación MásFamilia. En el año 2019 se superó con éxito la auditoría externa de renovación del ciclo y en el año 2022 se superó con éxito y ascenso del nivel de certificación la segunda auditoría de revisión, ya que se trata de un modelo de mejora continua que permite avanzar en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral y en materia de Corresponsabilidad, según figura expresamente en el Compromiso de la Dirección con la implantación del Modelo de conciliación efr.

En 2022 siguen vigentes los siguientes acuerdos suscritos con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras:

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



**52 Medidas**



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

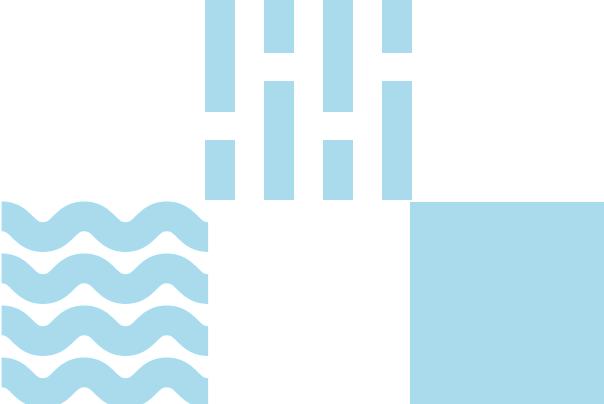
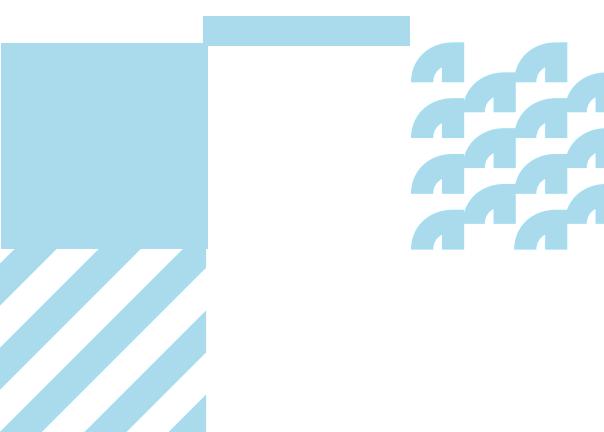
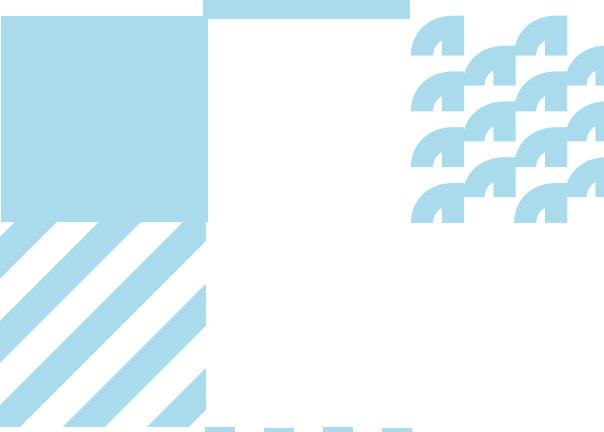
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Integración laboral de personas con discapacidad

### Plan de Accesibilidad Universal

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

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

Otras acciones vinculadas al Plan de Accesibilidad están relacionadas con la mejora en la accesibilidad de la web societaria. En este sentido cabe señalar que ILUNION Accesibilidad ha certificado que el sitio web de Aguas de Alicante cumple parcialmente con el nivel Doble A según las pautas de accesibilidad al contenido de la Web 2.0 de la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium.

### Sello Bequal Plus

Aguas de Alicante fue reconocida con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser empresas socialmente responsables con la discapacidad y contribuir a la consecución de un mundo más responsable y sostenible. La concesión del sello implica un compromiso de la organización en tres áreas esenciales:

- Estrategia y Liderazgo, es necesario el compromiso de la alta dirección hacia las personas con discapacidad.
- La gestión de las políticas de no discriminación, no solo con el cumplimiento de la normativa, sino también aplicando políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades en todos los procedimientos de selección, acceso al empleo, promoción profesional y formación.
- La accesibilidad universal se debe contemplar tanto en lo referido a las instalaciones, como en la comunicación interna y en la prevención de riesgos laborales.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Distintivos y reconocimientos en Igualdad, Diversidad y Conciliación

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

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





## Red de Embajadores/as

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

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

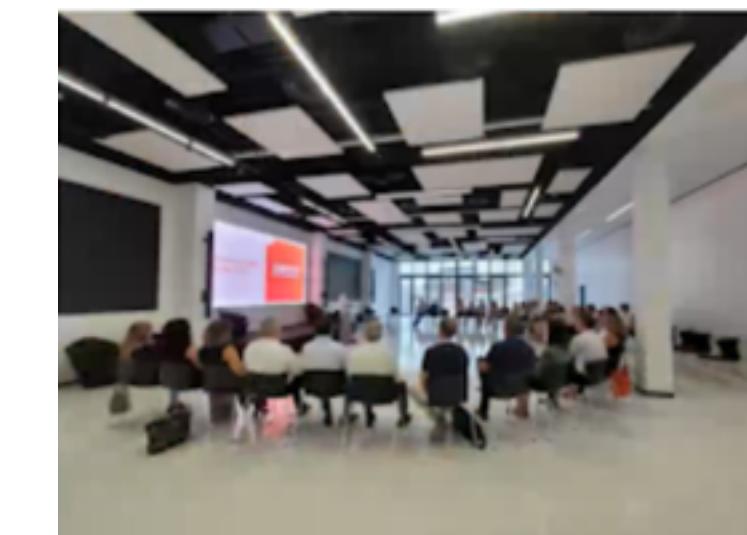
En Comunidad Valenciana esta red está formada por dieciséis personas, entre ellas, dos corresponden a Aguas de Alicante.

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

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

- **Encuestas anónimas para detectar las necesidades que la plantilla tiene en materia de información y comunicación de forma que se plantea un plan en cada territorio atendiendo a las necesidades detectadas.**
- **Envío semanal del boletín "AMAEM en un minuto" con las principales noticias de la empresa en la última semana.**
- **Organización de charlas por parte de la dirección y responsables de departamento destinadas a toda la plantilla.**
- **Concursos de fotografía para poner en valor la importancia del agua.**
- **Catas de agua, jornadas de convivencia y visitas a instalaciones.**

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

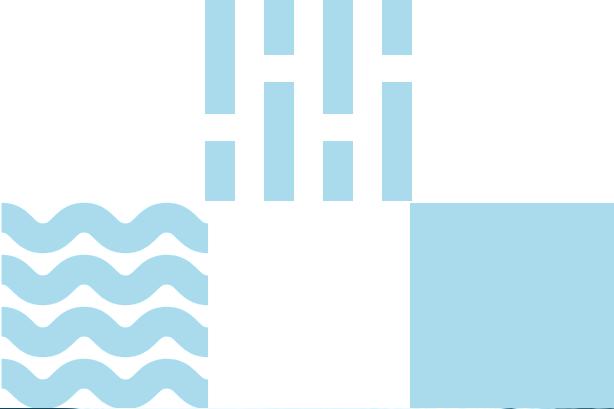
SOBRE NUESTRO INFORME



## Seguimiento y seguridad en el trabajo



En el año 2022 se produjeron en Aguas de Alicante 3 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo y 14 accidentes sin baja.

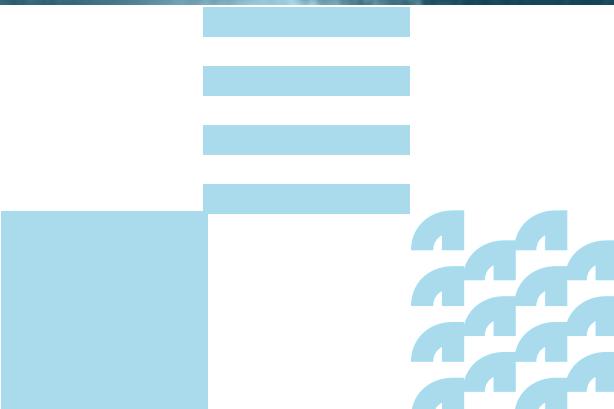


### Índice de Incidencia

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

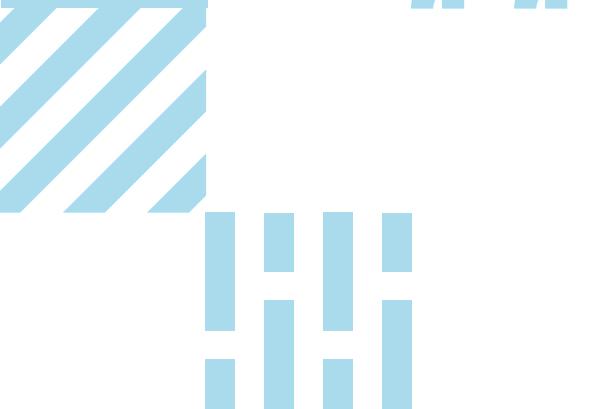


El Índice de Incidencia de Aguas de Alicante en 2022 ha sido de un 0,90%, inferior a la media del sector del agua en la Comunidad Valenciana.



### Índice de Frecuencia

Se denomina Índice de Frecuencia al número de accidentes ocurridos por cada 1.000.000 horas trabajadas, anualmente. El Índice de Frecuencia de Aguas de Alicante en 2022 ha sido de 5,86.



### Índice de Gravedad

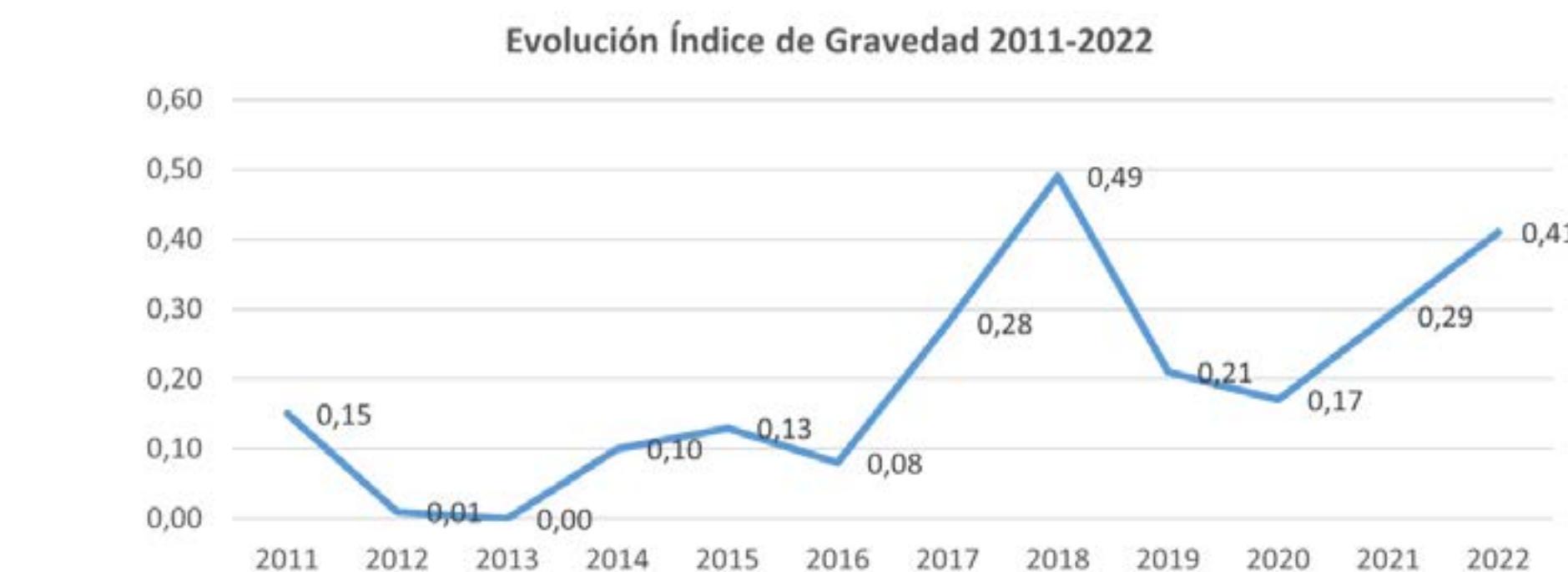
Se denomina Índice de Gravedad al número de días de baja por accidente ocurridos por cada 1.000 horas trabajadas, anualmente. El Índice de Gravedad de Aguas de Alicante en 2022 ha sido de 0,41.



## Seguridad en las empresas contratistas

Se realiza un seguimiento trimestral del desempeño en seguridad de los principales proveedores de obras y servicios. En 2022 no se ha producido ningún accidente grave en las obras de construcción promovidas por Aguas de Alicante.

Valor Aguas Alicante	0,90	Valor Empresas Agua España	5,49
----------------------	------	----------------------------	------



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## ISO 45001

En octubre de 2022 Aguas de Alicante llevó a cabo con éxito la auditoría externa de certificación según la norma ISO 45001:2018 sobre sistemas de gestión de seguridad y salud, en todos los centros y actividades de la empresa. El resultado fue satisfactorio y únicamente se detectó una desviación a la norma, de carácter menor.

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

- Elaboración de una tabla de control de productos químicos con hipervínculos enlazados a las fichas de seguridad de los mismos.
- Previo a la contratación de contratistas, se establecen en los pliegos unos criterios de seguridad y salud puntuables según una metodología específica y con un peso que puede llegar al 12% sobre la puntuación total obtenida



## Cultura justa

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

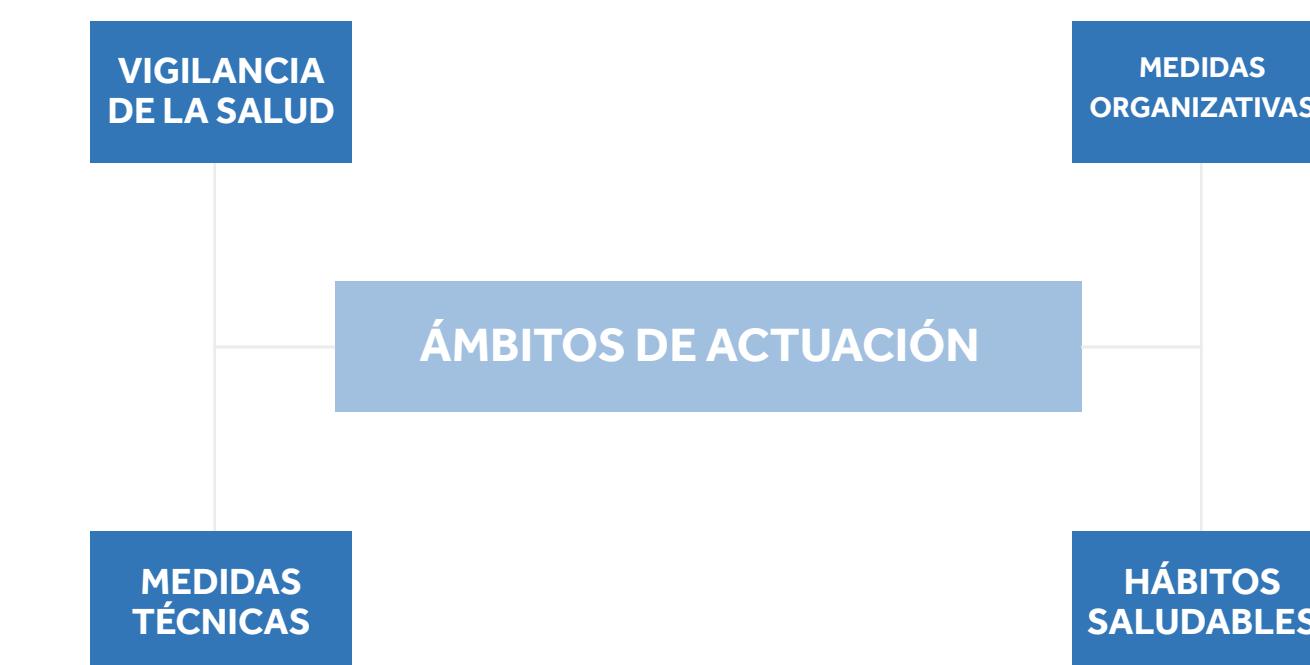
Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que la plantilla de profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de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



### Visitas de seguridad de Dirección

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

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

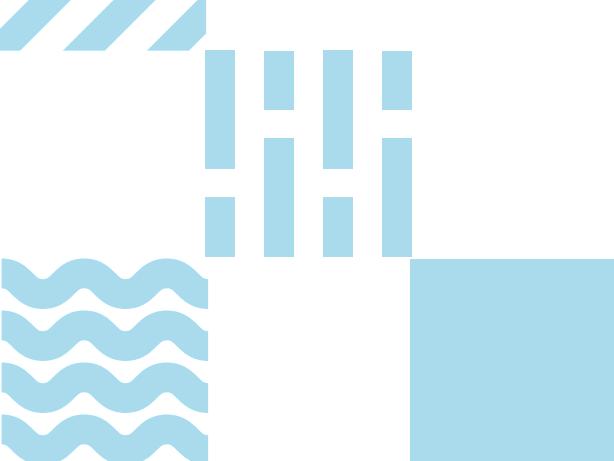
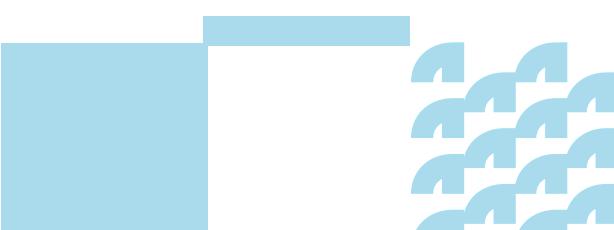
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Otros proyectos SSL

En 2022 se ha lanzado el Plan de Acción Psicosocial, basado en los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales de la empresa. Este Plan incluye acciones técnicas y organizativas para disminuir el riesgo principalmente en las áreas de Carga de Trabajo y Participación/Supervisión.

Además, en 2022 se ha llevado a cabo la instalación de sistemas anticaídas en ocho estaciones de bombeo de agua residual y se han instalado dos vitrinas de extracción adicionales en el Laboratorio del Ciclo Integral, para proteger a las personas trabajadoras durante la realización de ensayos con productos corrosivos o cancerígenos.

De entre las actividades más significativas de seguridad y salud llevadas a cabo, destaca la implantación de un Plan de Acción frente a los Trastornos Musculoesqueléticos, cuya principal actuación han sido la adquisición de equipos y maquinaria para la mecanización de trabajos: máquina zanjadora, llaves en T ligeras, imanes para apertura de tapas y actuador de válvulas de mariposa.

### Formación SSL

Durante el año 2022 se organizaron 15 acciones formativas de Seguridad y Salud, con un total de 795 horas de formación impartidas.

ACTIVIDAD FORMATIVA	PERSONAL FORMADO	HORAS
	175	795



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

[CARTA DE LA PRESIDENCIA](#)

[CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL](#)

[LA EMPRESA](#)

[NUESTRAS CIFRAS](#)

[GOBERNANZA](#)

[ACTIVIDAD RESPONSABLE](#)

[BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA](#)

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

[MEJORA CONTINUA](#)

[NUESTRA HOJA DE RUTA](#)

[CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS](#)

[ACCIÓN AMBIENTAL](#)

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

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

[GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES](#)

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

[REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN](#)

[COMPROMISO CON LA SOCIEDAD](#)

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

[NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR](#)

[CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES](#)

[SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD](#)

[SOBRE NUESTRO INFORME](#)



## Reglas que Salvan Vidas

Para alcanzar el objetivo de cero accidentes y en línea con los 10 Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo, AMAEM ha definido sus Reglas Que Salvan.

Estas reglas:

- Son aplicables a todos,
- Debe ser respetado en todo momento,
- Se utiliza para proteger y controlar actividades de alto riesgo.

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



## REGLAS QUE SALVAN VIDAS

**Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.**



### TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.



### TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.



### TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.



### TRABAJO EN ALTURAS

Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.



### TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS

Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.



### TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS

Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.



### CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA

Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).



### ELECTRICIDAD

Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.



### TRABAJOS EN CALIENTE

Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.



### OPERACIONES DE ELEVACIÓN

Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.



### MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS

Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.



### AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN

Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.

always safe

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

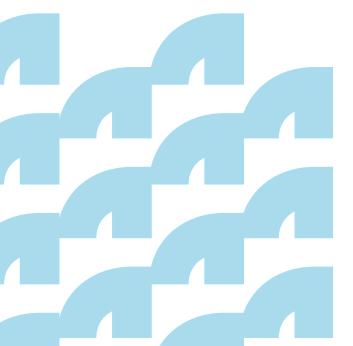
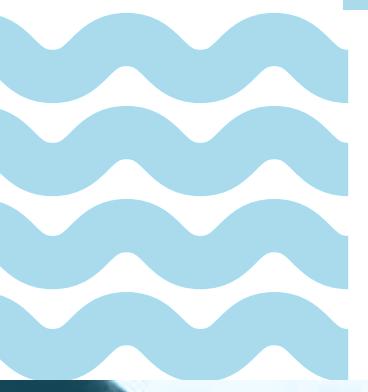
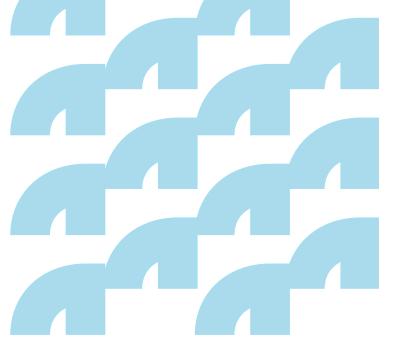
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

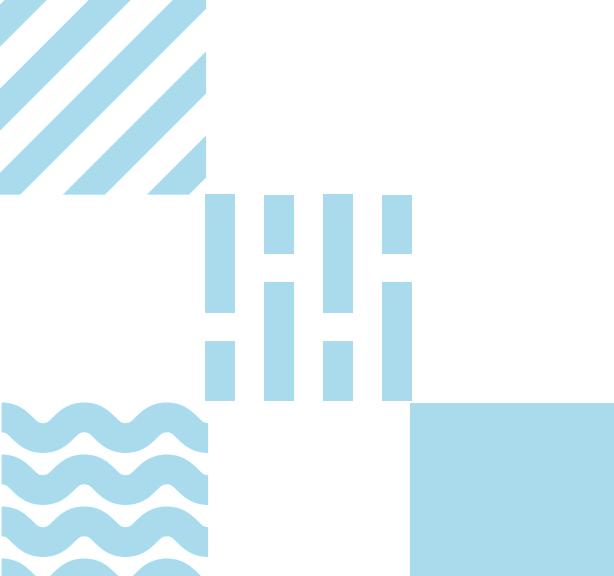
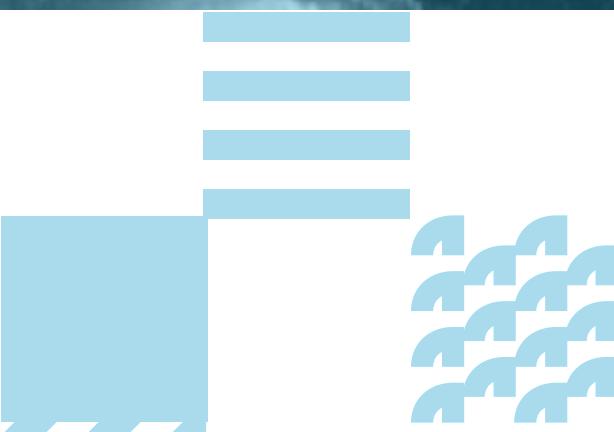
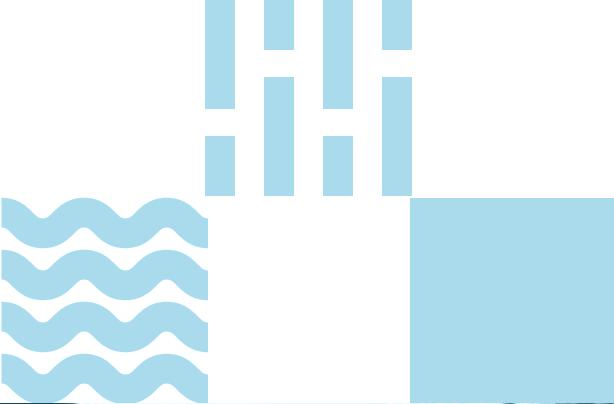
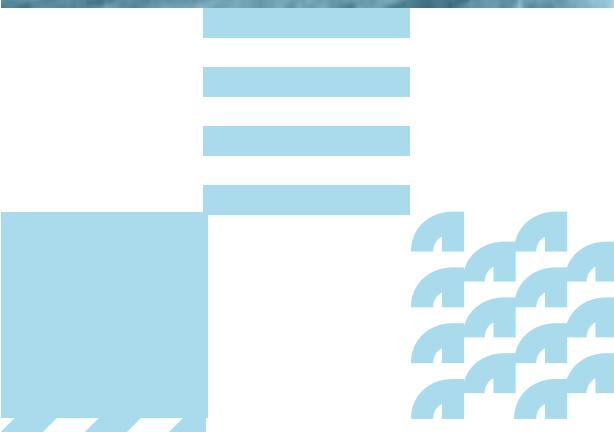
SOBRE NUESTRO INFORME



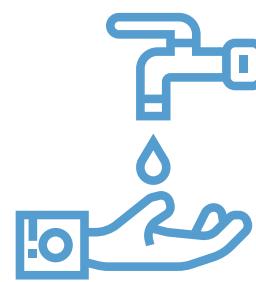
# 5.3

## Cercanía a nuestros clientes

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



## Cercanía a nuestros clientes



**1.955**

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



**1,22 M€**

Ayudas para financiar el pago de  
recibos sin intereses de demora

INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

**CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES**

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Alineamos nuestros compromisos...

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUE-  
STRAS INSTALACIONES PRINCIPALES





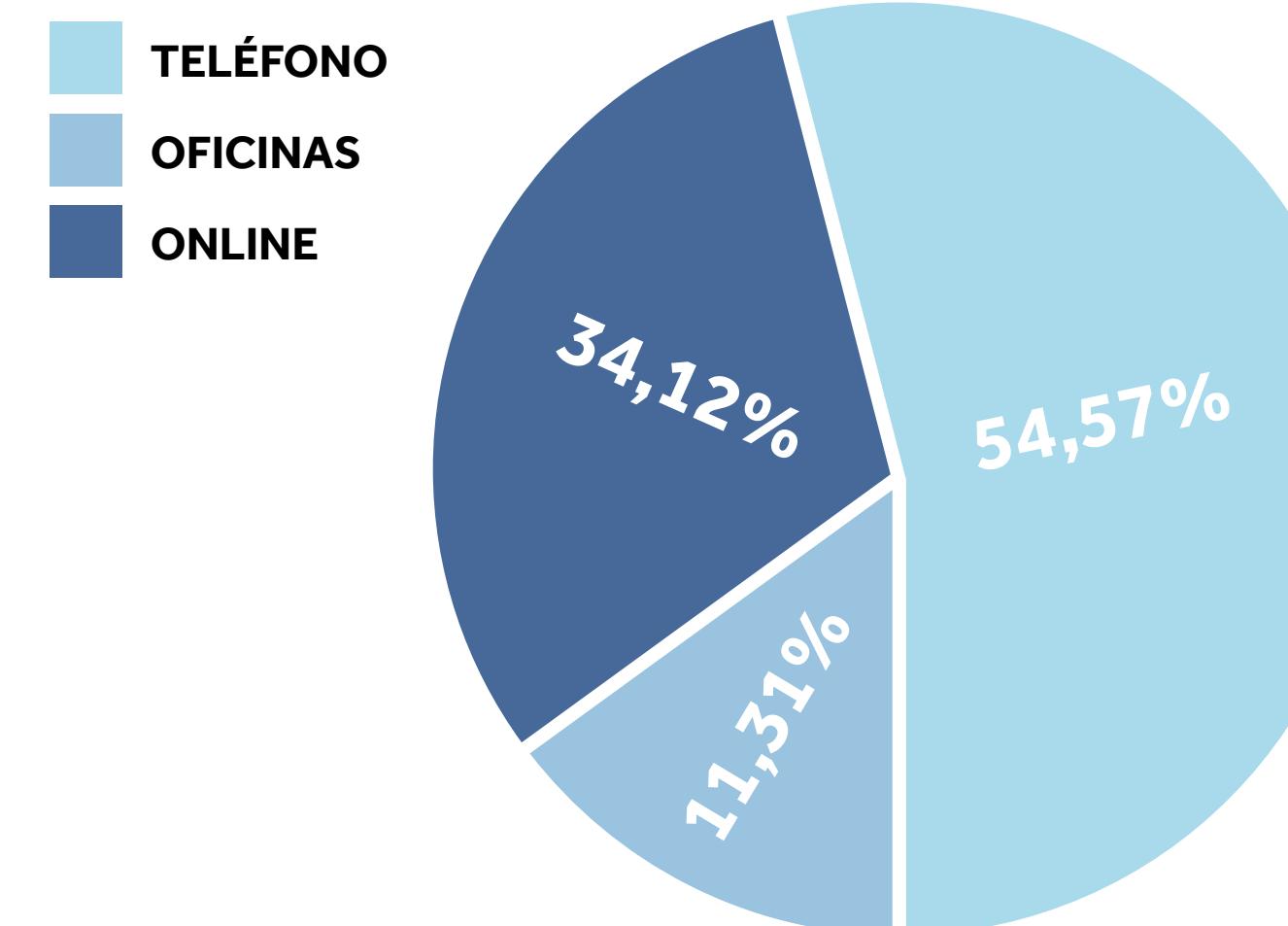
## Más cerca de las personas

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

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>TELÉFONO</b>	190.443	175.196	181.661	169.837	210.629	<b>191.070</b>
<b>OFICINAS</b>	62.438	59.003	52.976	16.457	42.504	<b>39.614</b>
<b>ONLINE</b>	26.761	37.526	41.892	56.031	109.587	<b>119.438</b>

Porello, se han reforzado las gestiones por los distintos canales, con una tendencia con más interacciones digitales (no presenciales), frente a la atención presencial en nuestras oficinas. En 2022 hemos incorporado dos nuevos canales digitales: el whatssap y el chatbot donde nuestros clientes también podrán realizar sus gestiones más recurrentes de manera automática y/o consultas a nuestros agentes con el objetivo de beneficiar a toda la tipología de clientes que tiene la Empresa. Adaptándonos a sus necesidades y mejorando una accesibilidad a nivel online y multicanal del servicio de agua. Siempre sin olvidar nuestra cercanía continua y comunicación con las personas usuarias del servicio, para poder atenderles según su perfil, y así poder informar y facilitar soluciones rápidas y adaptadas a cada una. Sin olvidar nuestro objetivo de crear una mejor experiencia del cliente

### PERSONAS ATENDIDAS POR CANALES (2021)



### ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

### ATENCIÓN ONLINE

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

Este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano o inglés.

También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a consultas más habituales de los clientes, facilita el acceso a las gestiones más demandadas directamente desde la página de inicio y mejora las funcionalidades y el aspecto del área de clientes web. Un cambio sustancial es la adaptación del área de clientes por tipo de clientes, doméstico, empresa o administrador de fincas. Y la incorporación del chatbot donde nuestro cliente podrá realizar o consultar gestiones de una manera más dinámica y con la posibilidad de consultar a un agente en tiempo real.

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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

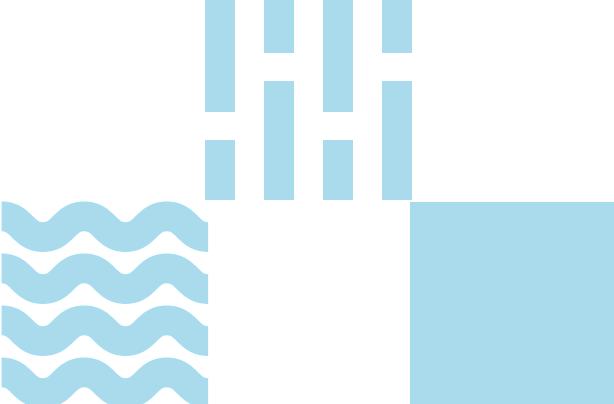
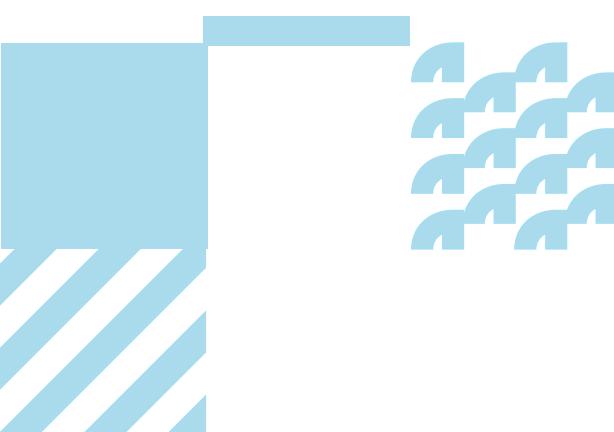
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Oficina Virtual

Seguimos desarrollando nuevos servicios para mejorar la atención en nuestra oficina virtual ubicada en [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)

En 2022, se mejoró las gestiones como adjuntar documentación y cambio de titular tanto en el área pública como privada. También se sigue mejorando e incorporando nuevas gestiones en el área privada para autogestionarse mejor sus contratos (Como consulta de sus consumos, gestión de sus autorizados,...). Incorporamos más recursos para la gestión online con el objetivo de resolver las gestiones en un plazo de 48horas.

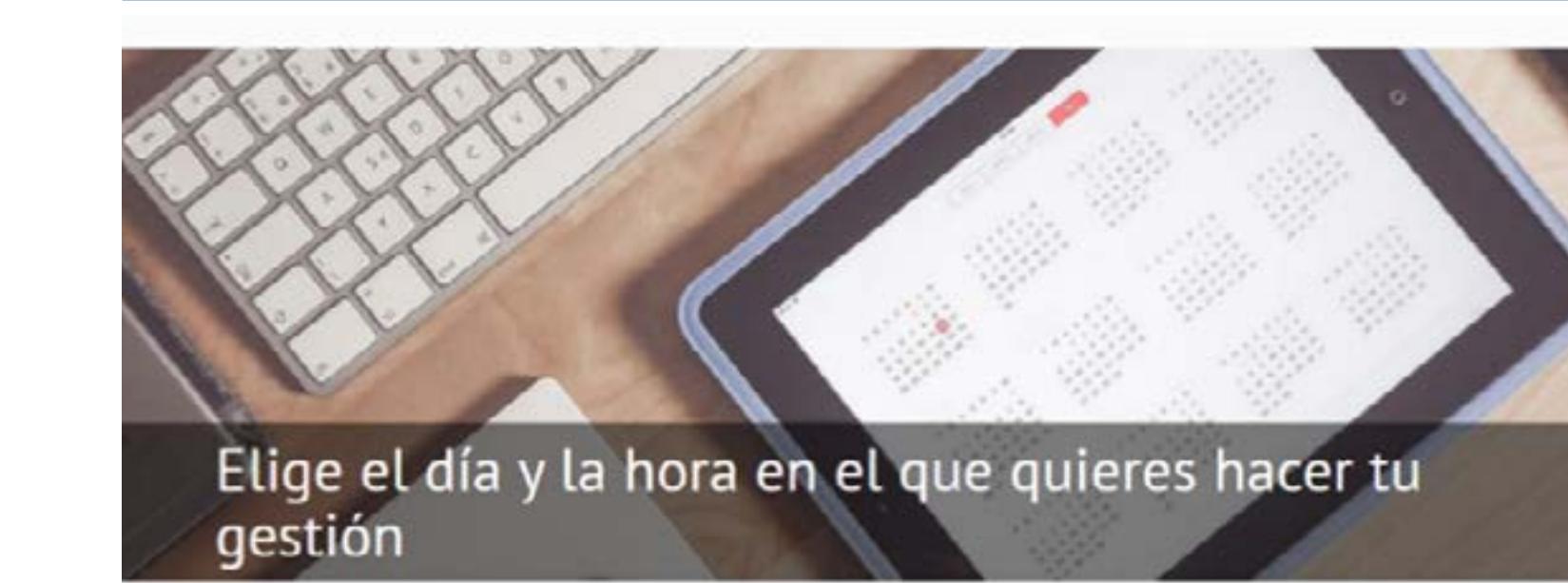
Aguas de Alicante cuenta con un total de **87.014 clientes en 2022, con clave de acceso seguro (vía digital)**, que optan por esta vía de comunicación con la empresa para realizar sus gestiones.

## Atención Presencial

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

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

- La página web [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)
- Teléfonos de atención **900 717 717 / 965 982 204**



Elige el día y la hora en el que quieras hacer tu gestión

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

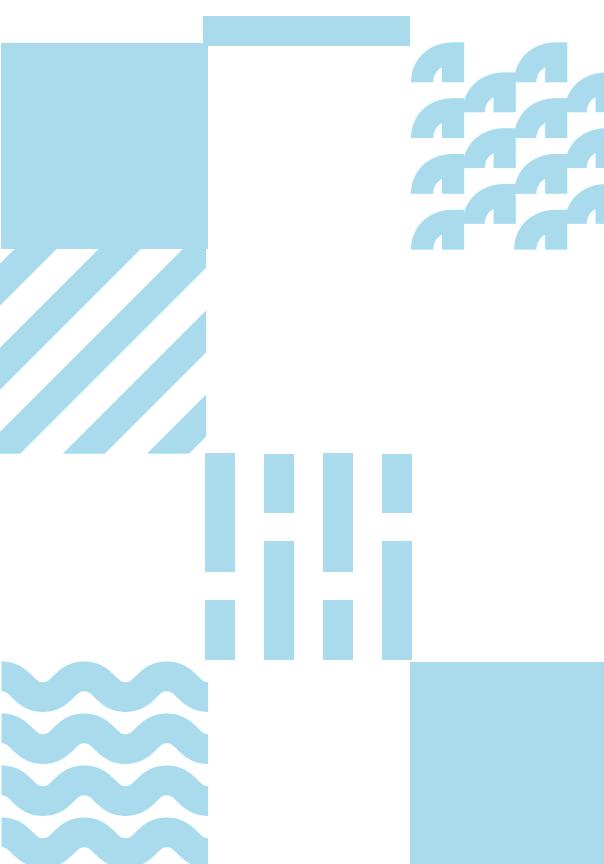
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Área de clientes web

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

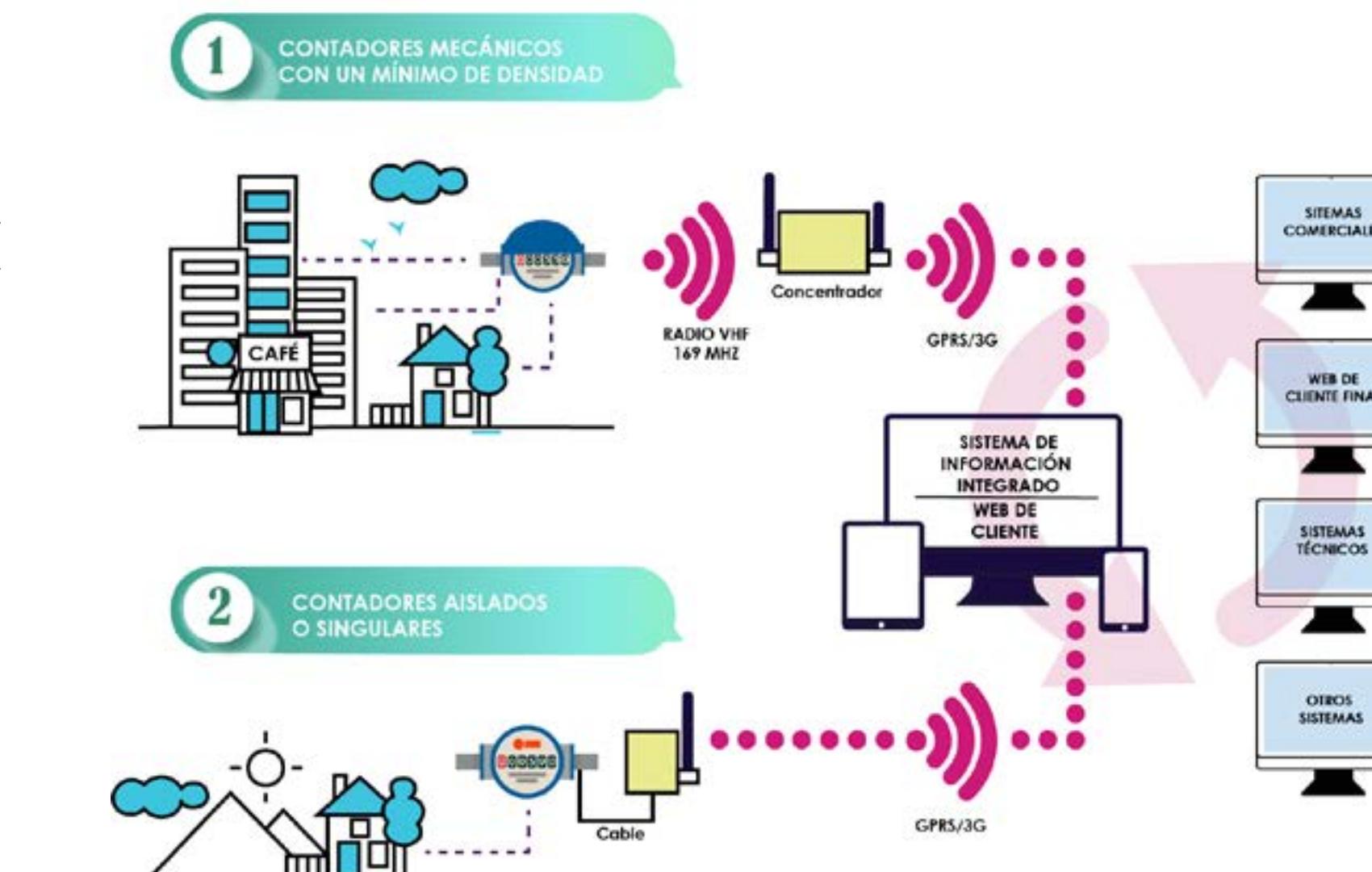
Este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano e inglés. La web en inglés era una petición muy demandada por los clientes extranjeros que tienen residencia en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

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

### Telelectura

Durante el año 2022, se han instalado 6.184 nuevos contadores compatibles con telelectura, por lo que a cierre de año 187.428 contadores con Telelectura (lo que representa el 63% del total) contadores que tiene instalados Aguas de Alicante, y más del 85% en la ciudad de Alicante) ya pueden disponer de este servicio. El sistema gestiona diariamente más de 20 millones de lecturas anuales.

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

[CARTA DE LA PRESIDENCIA](#)

[CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL](#)

[LA EMPRESA](#)

[NUESTRAS CIFRAS](#)

[GOBERNANZA](#)

[ACTIVIDAD RESPONSABLE](#)

[BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA](#)

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

[MEJORA CONTINUA](#)

[NUESTRA HOJA DE RUTA](#)

[CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS](#)

[ACCIÓN AMBIENTAL](#)

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

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

[GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES](#)

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

[REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN](#)

[COMPROMISO CON LA SOCIEDAD](#)

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

[NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR](#)

[CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES](#)

[SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD](#)

[SOBRE NUESTRO INFORME](#)



## Compromisos de calidad del servicio



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

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

## Valoración del servicio

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

Conocer el nivel de satisfacción con los <b>atributos definidos</b>	Proporcionar información fiable y accionable sobre los <b>puntos fuertes y áreas de mejora del servicio</b>
Identificar las <b>mejores prácticas</b> dentro de la Organización	Difundir los resultados de las mediciones para que se conviertan en <b>herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios</b>

 Encuesta telefónica (CATI) Escala de valoración numérica (de 0 a 10)	 Realizadas de Septiembre a Noviembre de 2022 Entrega resultados: Diciembre 2022	 Universo: Mayores de edad de viviendas particulares y decisores en contratación de suministros.
 Encuesta de 8min.	<b>Muestra</b> 100	<b>Nivel error</b> ±10%

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

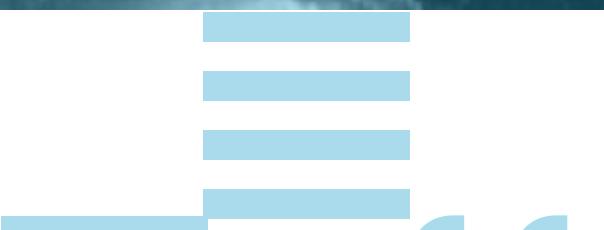
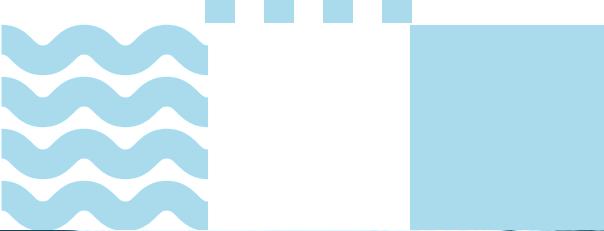
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Resultados 2022 de Valoración del Servicio

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

Las encuestas de satisfacción se realizan periódicamente en todos los municipios gestionados mediante estudios con una muestra de 100 encuestas telefónicas por municipio. En 2022 se realizaron en Alicante, San Vicente del Raspeig y Peter. Destacar aquí los principales resultados:

### Alicante:

En términos generales, la valoración de la Empresa llega al 7,89 en 2022, frente al 7,44 en 2021. El 97% considera el servicio satisfactorio o muy satisfactorio.

### San vicente del Raspeig:

la valoración de la Empresa llega al 7,72 en 2022, frente al 6,80 en 2021. El 96% considera el servicio satisfactorio o muy satisfactorio.

### Petrer:

En términos generales la valoración de la Empresa en Peter llega al 8,72 en 2022. En este municipio, el 100% considera el servicio satisfactorio o muy satisfactorio.

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

## Adhesión a la junta de arbitraje

En 2022 nos adherimos a la Junta de Arbitraje. Se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el ámbito de consumo que nace cuando las partes enfrentadas no se ponen de acuerdo en la solución más adecuada y utilizan un tribunal arbitral para la resolución de la divergencia. Ambas partes se comprometen a cumplir la resolución que dicte el tribunal. Las reclamaciones entre consumidores y empresarios, que se pueden resolver mediante el arbitraje de consumo, se gestionan a través de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante. Es un sistema gratuito y mucho más ágil que la reclamación judicial.

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

## Procesos de queja

### Customer Counsel

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

A lo largo de 2021 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 4 clientes.



### Oficina del Customer Counsel

Resolución alternativa de conflictos.

Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso.

### CUSTOMER COUNSEL

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



JUNTA ARBITRAL DE  
CONSUMO DE LA  
COMUNITAT VALENCIANA

Compromisos de calidad de servicio



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

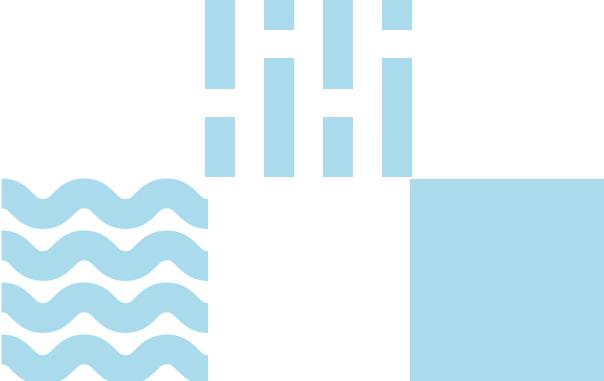
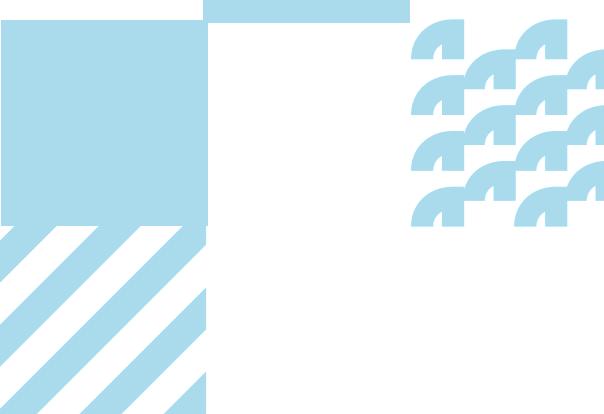
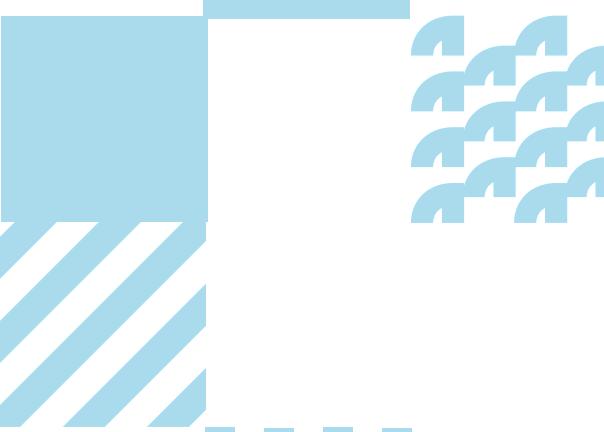
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Proceso de aprobación de tarifas

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

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

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

### AGUAS DE ALICANTE

Elabora el expediente de tarifas

### AYUNTAMIENTOS

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

### ORGANISMOS

#### REGULADOR

##### AYUNTAMIENTOS Y COMISIÓN DE PRECIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

**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

##### AGUAS DE ALICANTE

**Opera cumpliendo objetivos** y nivel de calidad establecidos

**Aporta** recursos: gestión eficiente, know-how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.

Propone, implanta y consolida **mejoras del servicio**  
Establece **mecanismos de relación con las personas usuarias y resolución de incidencias**.

Es retribuido **por la prestación**

### COMISIÓN PRECIOS GVA

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



### PREGUNTAS FRECUENTES

#### ¿Quién fija el precio del agua?

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

#### ¿Siempre pago lo mismo por el agua?

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

#### ¿Qué influye en el precio del agua?

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

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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

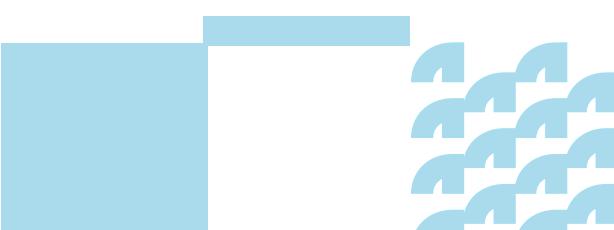
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## AGUAS DE ALICANTE CONTIGO

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

### Entidades colaboradoras en el programa contigo



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

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

### ¿Qué barreras aborda el Programa CONTIGO?

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

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

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



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

### Facilidades de pago

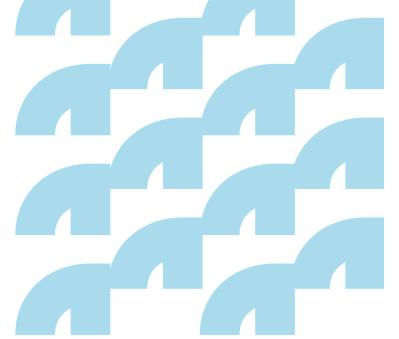
Los clientes que se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora.

En el año 2022 se firmaron un total de 1.469 compromisos de pago sin intereses por un importe de 1.092.645,28€uros, un 9,7% más que en 2021.

### 12 gotas

Se trata de una tarifa plana para tu suministro de agua, en la que cada mes se pagalo mismo y al cabo de 12 meses se realiza el ajuste correspondiente. En 2022, eligieron este plan 486 familias, por un importe de 124.185,92€.

	12 GOTAS		COMPROMISO DE PAGO	
	Suma de IMPORTE	Cuenta de NUMERO CONTRATO	Suma de IMPORTE	NUMERO CONTRATOS
<b>ALICANTE</b>	<b>85.957,43 €</b>	<b>353</b>	<b>748.459,64 €</b>	<b>1015</b>
<b>EL CAMPELLO</b>	<b>5.169,62 €</b>	<b>22</b>	<b>79.588,12 €</b>	<b>82</b>
<b>MONFORTE DEL CID</b>	<b>1.660,97 €</b>	<b>5</b>	<b>30.621,06 €</b>	<b>35</b>
<b>PETRER</b>	<b>1.202,71 €</b>	<b>9</b>	<b>33.144,95 €</b>	<b>75</b>
<b>SAN VICENTE RASPEIG</b>	<b>24.499,23 €</b>	<b>77</b>	<b>152.765,93 €</b>	<b>199</b>
<b>SANT JOAN D'ALACANT</b>	<b>5.245,96 €</b>	<b>20</b>	<b>48.065,58 €</b>	<b>63</b>
<b>Total general</b>	<b>124.185,92 €</b>	<b>486</b>	<b>1.092.645,28 €</b>	<b>1.469</b>



# 5.4



## Ser parte activa de la sociedad

- Presentación Del Plan Estratégico 2022-2027, Asociado A La Campaña “Estamos Aquí”
- Concienciación Medioambiental
- Museo De Aguas De Alicante
- Educación:  
Programa Aquae Stem: Impulso A Las Vocaciones Científicas  
Programa Aqualogía
- Colaboraciones Y Patrocinios Destacados En 2022
- Premios Y Distinciones Destacados En 2022

### INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

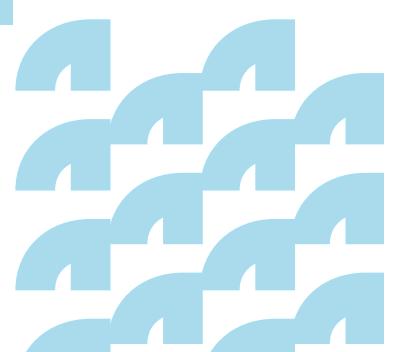
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

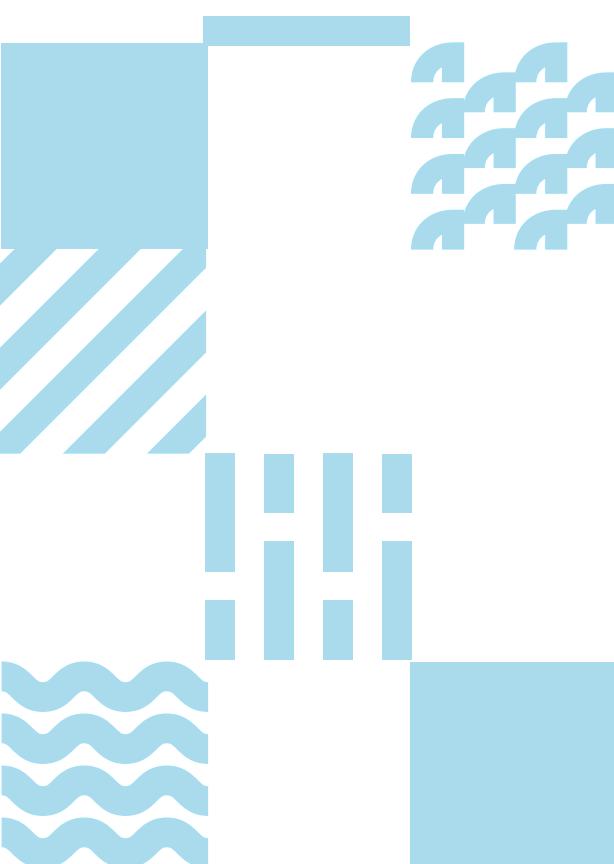
NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

**SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD**

SOBRE NUESTRO INFORME





## Ser parte activa de nuestra sociedad

### Concienciación Medioambiental

La Semana del Agua Quioscos y catas de agua

### M2A

Museo de Aguas de Alicante consolidó a lo largo del año su actividad como espacio cultural de la ciudad de Alicante

### Colaboraciones y patrocinios destacados en 2022

### Presentación del nuevo plan estratégico 2022- 2027

### Social

Jornadas de Acción Social  
Colaboraciones con entidades sociales / ONGs

### AQUAE STEM

Programa AQUAE STEM para la promoción de las vocaciones científicas y técnicas entre las niñas de Educación Primaria

INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

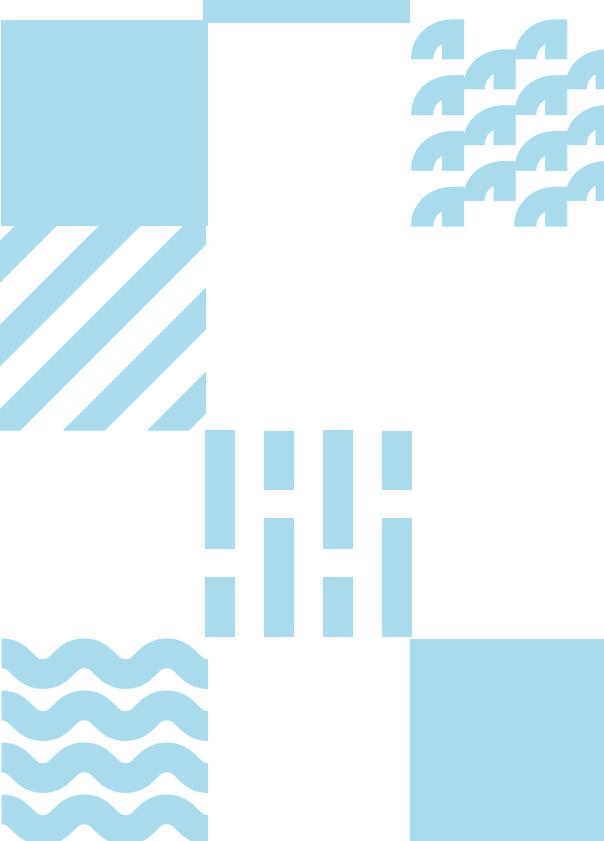
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

La implicación y el compromiso que Aguas de Alicante mantiene con los municipios en que trabaja, con el objetivo de seguir favoreciendo su desarrollo económico, social y cultural, ha motivado la continuidad de multitud de actividades durante 2022. Estas acciones se han traducido principalmente en eventos, foros, visitas, acciones de concienciación y sensibilización, y otro tipo de iniciativas.

La compañía explora nuevas formas de transmitir el mensaje sobre la importancia del cuidado del agua y del medioambiente, nuevos canales y tendencias virtuales, de modo que se ha ampliado el alcance de muchas de sus acciones y desarrollado otras en un formato híbrido, incrementando con ello su alcance al público objetivo.

## Presentación Del Plan Estratégico 2022-2027, Asociado A La Campaña "Estamos Aquí"

Aguas de Alicante presentó su Plan Estratégico 2022-2027, fundamentado en valores como la responsabilidad, la confianza, el servicio, la capacidad, la trayectoria, la convicción y la presencia. Un plan compartido que no se ha concebido como algo aislado, sino como una fuente de valor integrada en el desarrollo inmediato de los municipios, que combina ambición con practicidad y que se configura en torno a iniciativas reales y relevantes. Desarrollado a partir de la escucha activa y del conocimiento de la opinión, la experiencia y las necesidades de una cuidada selección de actores estratégicos vinculados, de un modo u otro, a Aguas de Alicante; empresarios, instituciones, ciudadanía, asociaciones, etc. El Plan se ha enmarcado en una campaña de comunicación asociada bajo el claim "Estamos Aquí".





## MUSEO DE AGUAS DE ALICANTE

El Museo de Aguas de Alicante continuó y fortaleció a lo largo de 2022 su compromiso inicial con la educación medioambiental ciudadana, tras el periodo de pandemia, con las visitas guiadas que organiza, abiertas a su solicitud a través de la página web de la empresa. Compañía, sujete a analíticas diarias que superan con creces los mínimos exigidos por la legislación nacional y europea.



Además, el Museo de Aguas de Alicante consolidó a lo largo del año su actividad como espacio cultural de la ciudad de Alicante, poniendo su espacio a disposición de los organizadores, por ejemplo, de eventos culturales como:

- Festival Video Art.
- Festival Internacional de Teatro Clásico de Alicante (FITCA).
- Día Internacional de los Museos (DIM).
- La Noche en Blanco de los Museos.
- Festival de Arte Interactivo INTROPIAS
- Junto a ello, el Museo consolidó durante 2022 su programación cultural propia, con eventos como:
- III Ciclo de Arte y Medioambiente: la propuesta cultural más potente de este Museo, que en 2022 estuvo dedicada al arte sonoro, con la exposición "Invierno en Tabarca", de Aurora Domínguez.
- Narración oral: Cuentos de Vida y Muerte.
- Recital de poesía: "Poetas en el Puente de los Espejos H2O"

- Además, el Museo es un espacio a disposición de la organización de eventos de diferente índole, como durante 2022:
- Presentación de la revista digital Dinapsis Digital Paper: 'Ciudad e innovación'.
- Alicante NOIR.

## EDUCACIÓN PROGRAMA AQUAE STEM: IMPULSO A LAS VOCACIONES CIENTÍFICAS

Aguas de Alicante promueve el programa AQUAE STEM para la promoción de las vocaciones científicas y técnicas entre las niñas de Educación Primaria. En 2022 han participado 4 centros escolares. El Colegio de Educación Infantil y Primaria (CEIP) Ausiàs March de Alicante resultó galardonado en la ceremonia de entrega de los reconocimientos que otorga la Fundación Aquae, en colaboración con Aguas de Alicante, en el marco de este programa educativo. Alumnas y docentes de este centro escolar recibieron el premio en la categoría "Solución más original y creativa 2021-2022". Este método activo, práctico e inclusivo ha logrado propiciar el interés de las escolares por estas carreras universitarias, convirtiendo a las estudiantes en las protagonistas, proporcionándoles experiencias didácticas, fomentando la confianza en sus capacidades científico-tecnológicas y mostrándoles referentes femeninos de estas áreas.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## COLABORACIONES Y PATROCINIOS DESTACADOS EN 2022

### Algunos de los patrocinios destacados en el año 2022:

- Festival de Teatro Clásico presentó una selección que recorre desde los orígenes al Siglo de Oro.
- Feria MOGY de Movilidad
- Cross de Mercalicante y Family CHEF.
- Supercopa de España de Judo.
- Alicante Gastronómica Solidaria.
- Otras entidades que contaron con la colaboración de Aguas de Alicante:
- APSA, a través de su iniciativa de Calendario Solidario y el Concurso "una navidad inimaginable".
- Fundación Proport.
- Empresas Solidarias.
- Fundación Globalon con el Programa PAES.
- Alinur.
- Cruz Roja Responde.
- Rastrillo Nuevo Futuro.
- banco de alimentos - mención aparte

## PREMIOS Y DISTINCIONES DESTACADOS EN 2022

### Premio "Empresa Transformadora" en el Congreso Smart Primary

Con este premio, la organización de Smart Primary destacó el largo recorrido de la compañía en la incorporación de elementos tecnológicos innovadores a sus procesos, un recorrido que en 2021 cumplió veinticinco años desde el momento en el que Aguas de Alicante fue pionera en España en implantación del primer software de Modelización Hidráulica completamente integrado en su sistema de información geográfica.

### Distintivo de Turismo Accesible al Museo de Aguas de Alicante

PREDIF reconoció en 2022 al Museo de Aguas de Alicante con el Distintivo de Turismo Accesible. La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física destaca su esfuerzo por mejorar la accesibilidad en todas sus instalaciones. Este reconocimiento se concede a aquellos espacios turísticos que trabajan para mejorar la accesibilidad de sus entornos y servicios.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## 6. Sobre este informe



## Estudio de materialidad

### Algunos de los patrocinios destacados en el año 2022:

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

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

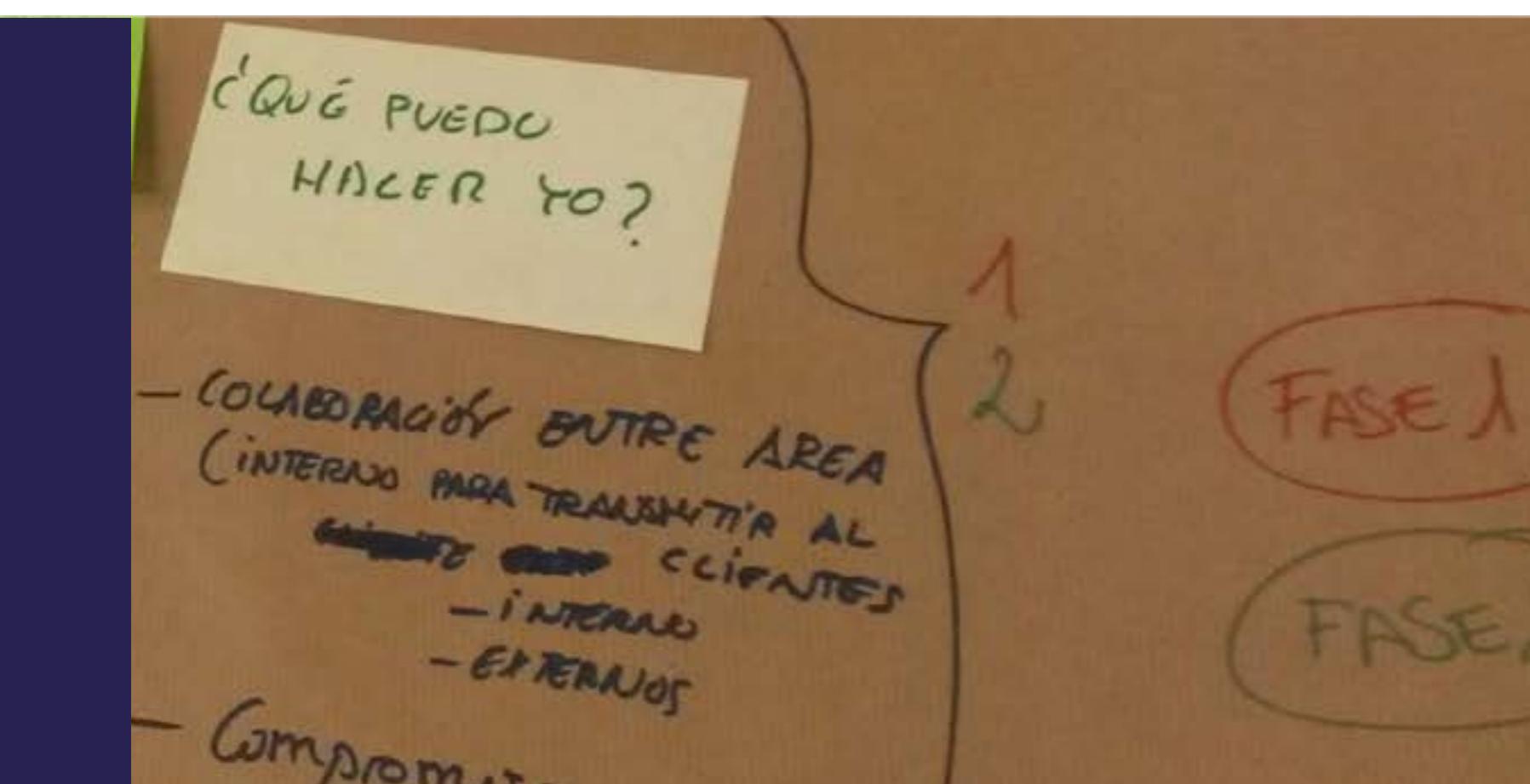


### Doble materialidad

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

#### Metodología:

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

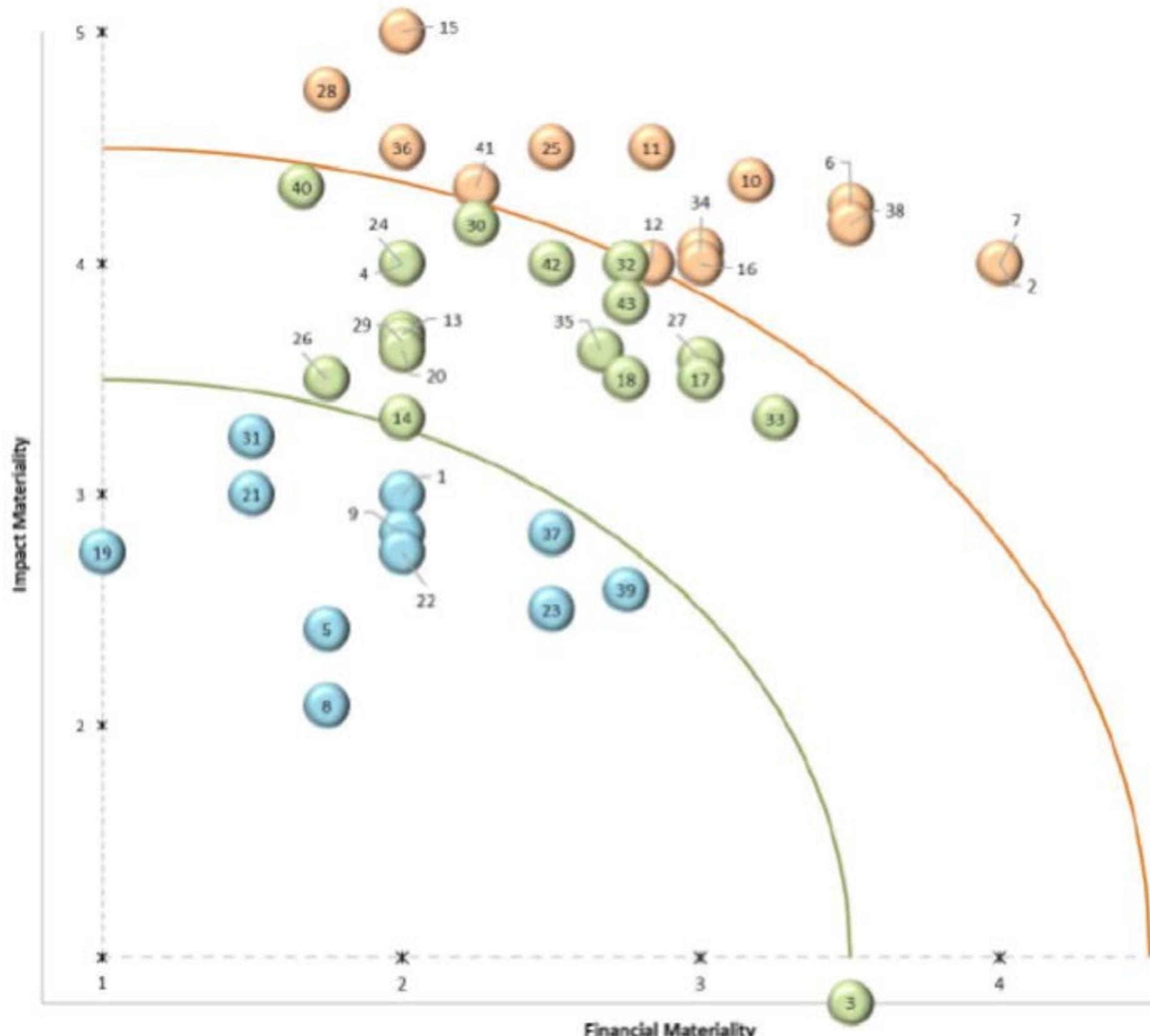
CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Matriz de materialidad



### Temas materiales

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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

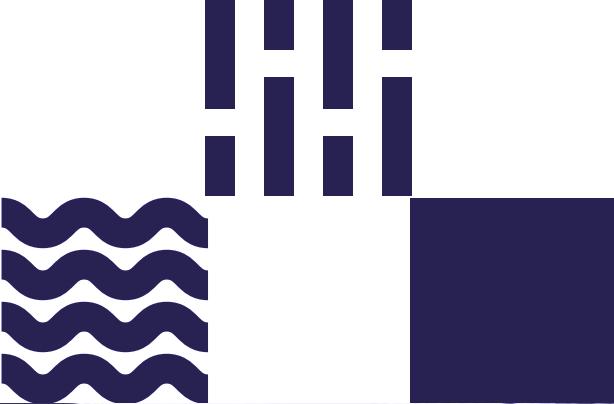
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

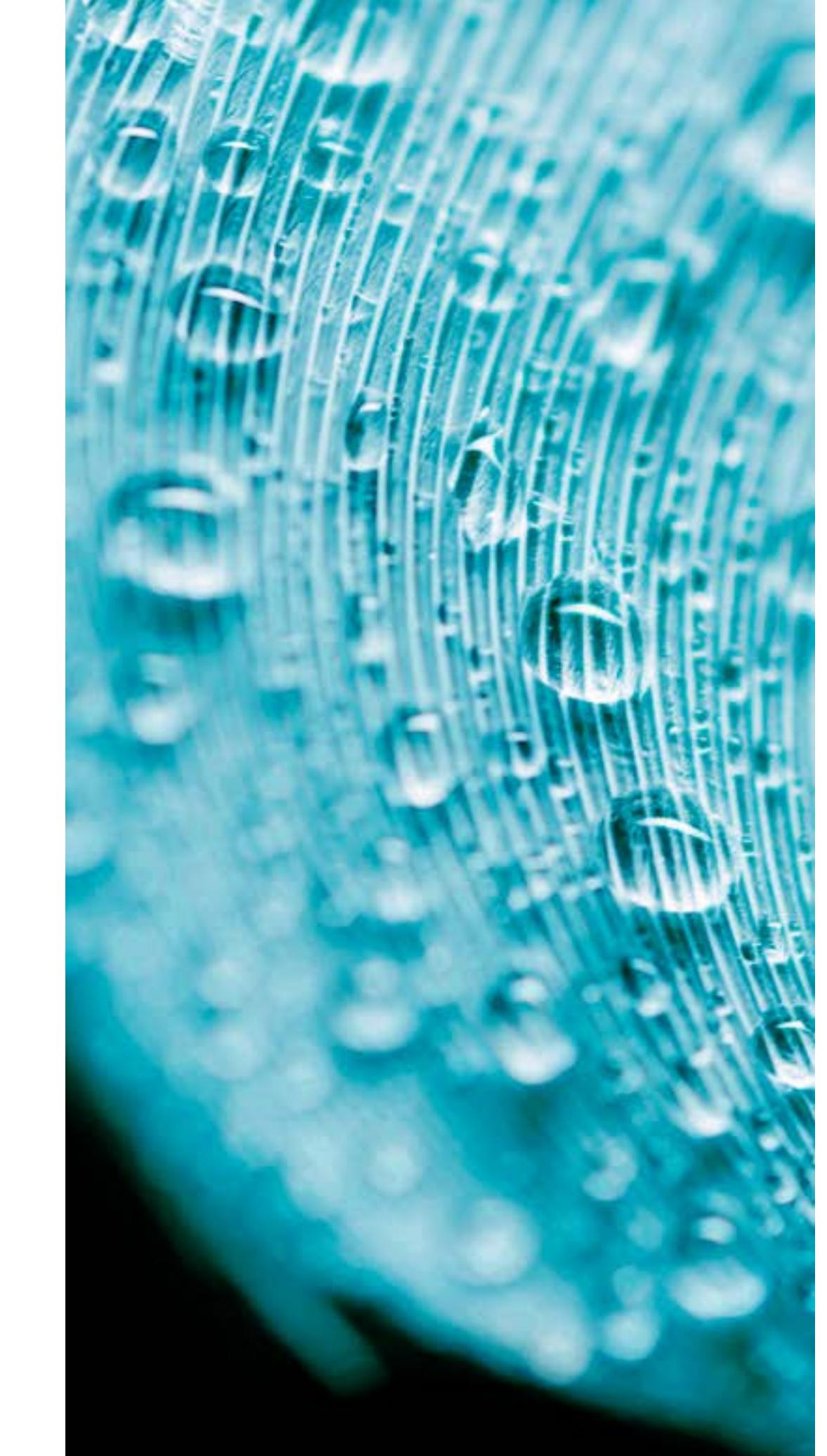
SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



ID	TEMAS RELEVANTES	CATEGORÍA	CONTENIDO ESPECÍFICO Y GENERAL
<b>2</b>	Colaboración público- privada	Economía y gobernanza	<b>GRI:3-3</b>
<b>7</b>	Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Economía y gobernanza	<b>GRI: 3-3</b>
<b>15</b>	Calidad del servicio	Sociedad	<b>GRI: 3-3, 418-1</b>
<b>6</b>	Digitalización	Economía y gobernanza	<b>GRI: 3-3</b>
<b>38</b>	Reutilización del agua	Medio ambiente	<b>GRI: 3-3, 303-3 ,305-5</b>
<b>10</b>	Interacción con grupos de interés	Medio ambiente	<b>GRI: 3-3</b>
<b>11</b>	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Economía y gobernanza	<b>GRI: 3-3</b>
<b>28</b>	Seguridad y salud	Economía y gobernanza	<b>GRI: 3-3, 403-1 al 403-10</b>
<b>25</b>	Compensación y prestaciones a los empleados	Empleados/as	<b>GRI: 3-3, 401-1</b>
<b>34</b>	Adaptación a la escasez hídrica	Empleados/as	<b>GRI: 3-3, 303-1</b>
<b>36</b>	Gestión responsable de los recursos	Medio ambiente	<b>GRI: 3-3, 303-2; 303-4</b>
<b>16</b>	Calidad organoléptica del agua	Medio ambiente	<b>GRI: 3-3, 416-1</b>
<b>41</b>	Calidad del agua tratada	Medio ambiente	<b>GRI: 3-3</b>
<b>12</b>	Gestión responsable de las compras	Economía y gobernanza	<b>GRI: 3-3,,414-1</b>

Los siguientes temas no se consideran con relevancia alta respecto al anterior estudio de materialidad 2021; Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad, gestión de la comunicación, la confianza y la reputación, ética e integridad y adaptación al cambio climático. Los temas materiales subrayados escalan en el ranking hasta alcanzar de tema “muy relevante”.



La información presentada para el Informe de Sostenibilidad (IDS) es aprobada por el Comité de Dirección, la dirección revisa y aprueba los indicadores de su área funcional.

El IDS se presenta en el Consejo de Administración de Hidraqua y de las empresas mixtas. Los temas materiales son seleccionados a través de doble estudio de materialidad en los que participan representantes de la dirección de Agbar además de los grupos de interés.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

**SOBRE NUESTRO INFORME**



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Verificación externa del informe

Hidraqua sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2022, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI. Este informe de Hidraqua incluye a las empresas mixtas participadas con el objetivo de informar a nuestros grupos de relación sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Comunitat Valenciana.

### Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de verificación consistente en procedimientos de auditoría según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo a Guías GRI Standards, 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.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2022 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 la revisión por el equipo verificador.

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

CON ALIANZAS Y PACTOS  
PARA LOGRAR LOS  
OBJETIVOS

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Sobre este informe

Aguas de Alicante sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2022, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción esencial. Este informe tiene como objetivo de informar a nuestros grupos de relación sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Provincia de Alicante.

Se ha empleado la metodología de verificación consistente en procedimientos de auditoría según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo a Guías GRI Standards, 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.



### INFORME DE VERIFICACIÓN

#### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de HIDRAQUA la verificación independiente del documento **INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2022**. 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. El informe incluye información de HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#).<sup>1</sup>

#### INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#). 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 Standards, 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), así como visitas a lugares donde la organización está llevando a cabo actuaciones.
- Comprobación de datos y validación de estos con las fuentes.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2022.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el **Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2021**, en relación con su empresa mixta: [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#), de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2022** 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, en concreto por Dña. Cristina Pacheco Saelices.

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



### INFORME DE VERIFICACIÓN

#### Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2022** 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 2022 de HIDRAQUA** (incluyendo información de [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#)), credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El Informe de Desarrollo Sostenible de 2022 de HIDRAQUA (incluyendo la información de [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#)) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

•Exhaustividad, [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#) dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2021**.

•Capacidad de Respuesta, [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#) 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 2022 de Hidraqua (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: Aguas Municipalizadas de Alicante EM)** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el período reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards).

∞ Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada EN REFERENCIA A GRI**.

∞ [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#) 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.

Cristina Pacheco  
31de julio de 2023  
SGS

SGS ICS IBÉRICA, SA | [www.sgs.es](http://www.sgs.es)

SGS ICS IBÉRICA, SA | [www.sgs.es](http://www.sgs.es)





AGUAS DE  
ALICANTE | 125<sup>ANIVERSARIO</sup> | Estamos  
aqui