

# 20 24

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

A large, bold, white number '1' is centered in the upper half of the image. The background is a solid blue color with a subtle, wavy, organic pattern that resembles water ripples or a cellular structure. The pattern is lighter blue and darker blue, creating a textured effect.

CARTA PRESIDENCIA



# Carta del Alcalde de Alicante



En el ejercicio 2024 Aguas de Alicante ha seguido consolidando su posición como referente en la gestión sostenible, la innovación y el compromiso social en el ciclo integral del agua. La empresa ha continuado con la implantación de su plan estratégico, basado en la excelencia, la protección de los recursos naturales y la eficiencia operativa, el enfoque hacia las personas y la sociedad, la digitalización y las alianzas, como pilares que han guiado la toma de decisiones en todos los municipios donde presta servicio. Esto ha permitido a la organización anticiparse a los retos del sector, reforzando su papel como agente clave en el desarrollo territorial y la transición ecológica.

A lo largo del año, se han impulsado proyectos estratégicos de gran alcance, como el plan “Alicante Agua Circular”, que persigue la reutilización total del agua depurada y el vertido cero a las aguas costeras. Esta iniciativa, junto con el fortalecimiento de la economía circular, la resiliencia frente al cambio climático y la apuesta por la autosuficiencia energética, sitúa a la empresa a la vanguardia de la gestión hídrica. Además, la obtención del PERTE de digitalización del ciclo urbano del agua, con un presupuesto global de más de 6,2 millones de euros y una financiación superior al 80%, marca un hito en la modernización de las infraestructuras y la optimización de los procesos, permitiendo avanzar hacia una gestión más inteligente, eficiente y sostenible de los recursos hídricos.

La empresa ha reforzado su compromiso con la sociedad mediante alianzas y programas que promueven la empleabilidad y la inclusión, como el programa OLA en alianza con el Ayuntamiento de Alicante y Cruz Roja, y a través de acciones educativas y de sensibilización ambiental dirigidas a toda la comunidad, desde escolares hasta el ámbito universitario. La gobernanza transparente, ética y responsable ha sido otro de los ejes fundamentales, garantizando el cumplimiento de los más altos estándares en materia de seguridad, calidad y protección de datos. La renovación y ampliación de certificaciones internacionales avala la excelencia de la gestión y la orientación a la mejora continua.

En definitiva, Aguas de Alicante sigue avanzando en su misión de garantizar 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 estrecha colaboración con los ayuntamientos y todos los grupos de interés. La empresa reafirma su vocación de servicio público y su contribución al bienestar y la prosperidad de las personas, mirando al futuro con visión estratégica, y manteniendo la sostenibilidad, la equidad, la innovación y la digitalización como ejes fundamentales de su gestión.



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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

### CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

### ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# 2

# PRESENTACIÓN



# Carta del Director General



El año 2024 ha sido especialmente relevante para la gestión de Aguas de Alicante, con logros destacados en los ámbitos ambiental, social y de innovación tecnológica. La empresa ha reforzado su apuesta por la sostenibilidad a través de una gestión integral y eficiente del ciclo del agua, alcanzando un rendimiento hidráulico del 86,7%, cifra extraordinaria en el sector y aumentando el uso de agua regenerada hasta el 44%. Este esfuerzo ha contribuido a la optimización de los recursos hídricos y a la reducción de la presión sobre fuentes convencionales, alineándose con los objetivos de economía circular.

En la lucha contra el cambio climático, Aguas de Alicante ha logrado reducir en más de un 30% su huella de carbono, gracias, entre otros motivos, a la implantación de energías renovables, la eficiencia energética, al incremento de su flota de vehículos ecológicos y a las medidas de sostenibilidad de su cadena de valor. Por otro lado, la apuesta por el consumo eléctrico con garantía de origen renovable ha permitido evitar más de 7.500 toneladas de CO2 en 2024. Además, se han producido más de 3.500 MWh de energía renovable para autoconsumo, por cogeneración en las depuradoras y las instalaciones de energía solar fotovoltaica.

La empresa ha impulsado la digitalización y la innovación continua, con inversiones superiores a 520.000 euros en I+D+i y la participación en proyectos europeos como B-WaterSmart. Uno de los hitos más relevantes ha sido la obtención del PERTE de digitalización del ciclo urbano del agua, que permitirá ejecutar 45 actuaciones orientadas a modernizar la sensorización de las infraestructuras, optimizar la explotación de los datos y reducir el consumo energético y el impacto ambiental. Este proyecto, con un presupuesto de 6,2 millones de euros y una financiación superior al 80%, refuerza el liderazgo de Aguas de Alicante en la transformación digital del sector hídrico.

La empresa ha destinado más de 700.000 euros de manera efectiva al Fondo Social, beneficiando a 2.723 familias. En materia de Acción Social, hemos continuado con la segunda edición del programa OLA, programa propio cocreado con Cruz Roja, que cuenta con la participación del Ayuntamiento de Alicante, con el fin de mejorar la empleabilidad de familias usuarias del fondo social. Además, se han otorgado 3 Becas Jóvenes Talento a jóvenes brillantes académicamente, aportando ayuda económica para sus estudios y acompañamiento psicosocial de una entidad social.

Durante 2024, Aguas de Alicante ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad y el bienestar ciudadano mediante iniciativas como la instalación progresiva de fuentes de agua refrigerada en espacios públicos, facilitando el acceso gratuito a agua de calidad y contribuyendo a la reducción de plásticos y la protección frente a olas de calor. Este avance se suma a la celebración del 15º aniversario del Museo de Aguas de Alicante, sede del primer refugio climático de la ciudad en los Pozos de Garrigós, referente en la lucha contra el cambio climático y modelo para futuras redes de refugios. Además, el Museo ha acogido el ciclo “A una hora del cambio”, foro impulsado por Aguas de Alicante para abordar los retos de la sostenibilidad y la gestión eficiente del agua, consolidando nuestro compromiso con el futuro urbano de Alicante.

En materia de equidad, se han renovado certificaciones como Bequal y el Distintivo de Igualdad en la Empresa, manteniendo una política activa de inclusión, conciliación y formación, con más de 4.700 horas de formación impartidas a la plantilla. Por otro lado, la excelencia en la gestión se refleja en la obtención y mantenimiento de las certificaciones de los sistemas de gestión, así como en la mejora continua de los mismos. La política de buen gobierno, ética y transparencia garantiza la confianza de la ciudadanía y la sostenibilidad del servicio a largo plazo.

En síntesis, la gestión de Aguas de Alicante en 2024 ha estado marcada por la innovación, la sostenibilidad, la digitalización y el compromiso social, consolidando su posición como referente en la gestión del ciclo integral del agua y contribuyendo de manera decisiva al bienestar de la ciudadanía y a la protección del entorno.

Sergio Sánchez Ríos  
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

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## La Empresa

### Presencia en la provincia

#### MISIÓN

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

#### VISIÓN

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

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

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

#### VALORES



##### Cuidamos nuestro entorno

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



##### Innovamos para anticiparnos al cambio

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



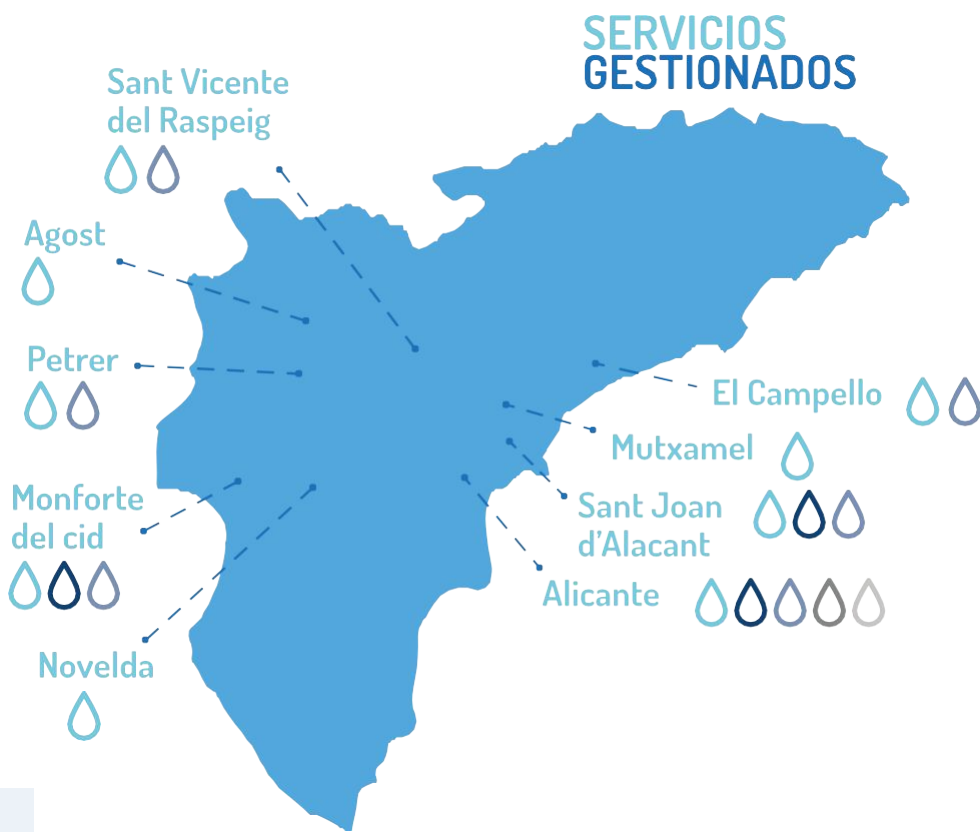
##### Ponemos al cliente en el centro

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



##### Somos personas comprometidas

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



Agua en alta

Abastecimiento y distribución municipal

Alcantarillado y Control de Vertidos

Depuración de Aguas Residuales: EDAR Rincón de León EDAR Monte Orgegia

Secado Térmico de Lodos de Depuradora. Planta Secado Térmico CEMEX



Aguas de Alicante es una compañía especializada en la gestión del Ciclo del Agua, enfocada en una política de gestión completa que busca mejorar la eficiencia, fomentar la innovación y promover el Desarrollo Sostenible.

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (Aguas de Alicante), cuenta con una participación del 50 % del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, propietario del servicio, y un 50 % de Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.

HIDRAQUA 50% EXMO AYTO ALICANTE

En 1953 se fundó la primera empresa de economía mixta dedicada a la gestión integral del ciclo del agua a nivel mundial, según un documento del Banco Mundial publicado en 2011.

La gestión de Aguas de Alicante comenzó en 1898, cuando se inauguró el suministro de agua a la ciudad gracias a la llegada de las aguas de Sax.

Han pasado 126 años desde ese evento, que ha sido fundamental para el desarrollo económico y social de la región. Aguas de Alicante implementa soluciones innovadoras para apoyar a sus clientes en la transición de un modelo lineal que agota los recursos hacia una economía circular que los recicla y valora.

Mediante la innovación, la economía circular y el fomento del diálogo, Aguas de Alicante contribuye al Desarrollo Sostenible en las comunidades donde opera.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Presencia en la provincia

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



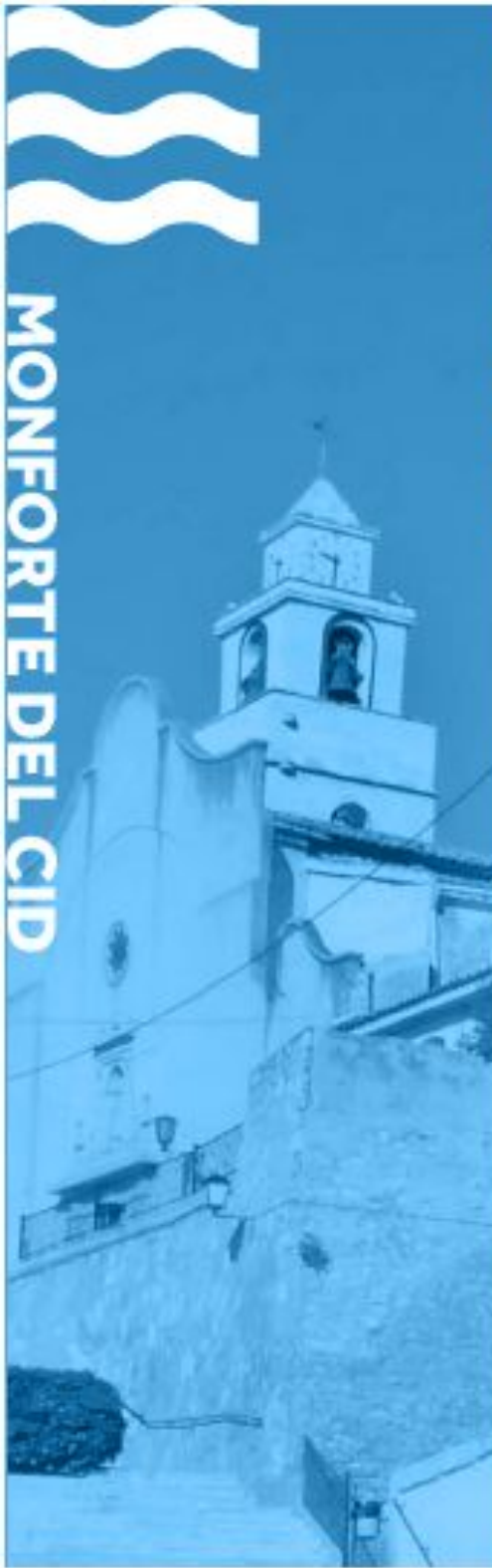
Alicante  
C/ Alona, 31  
03007 Alicante



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



San Joan d'Alacant



Monforte del Cid  
Fiscal Segrelles Nigüez, 2  
03670 Alicante



Petrer  
Plaza del Derrocat, 2  
03610 Alicante



Campello  
Plaza del Ayuntamiento, 4  
03560 Alicante

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL  
LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

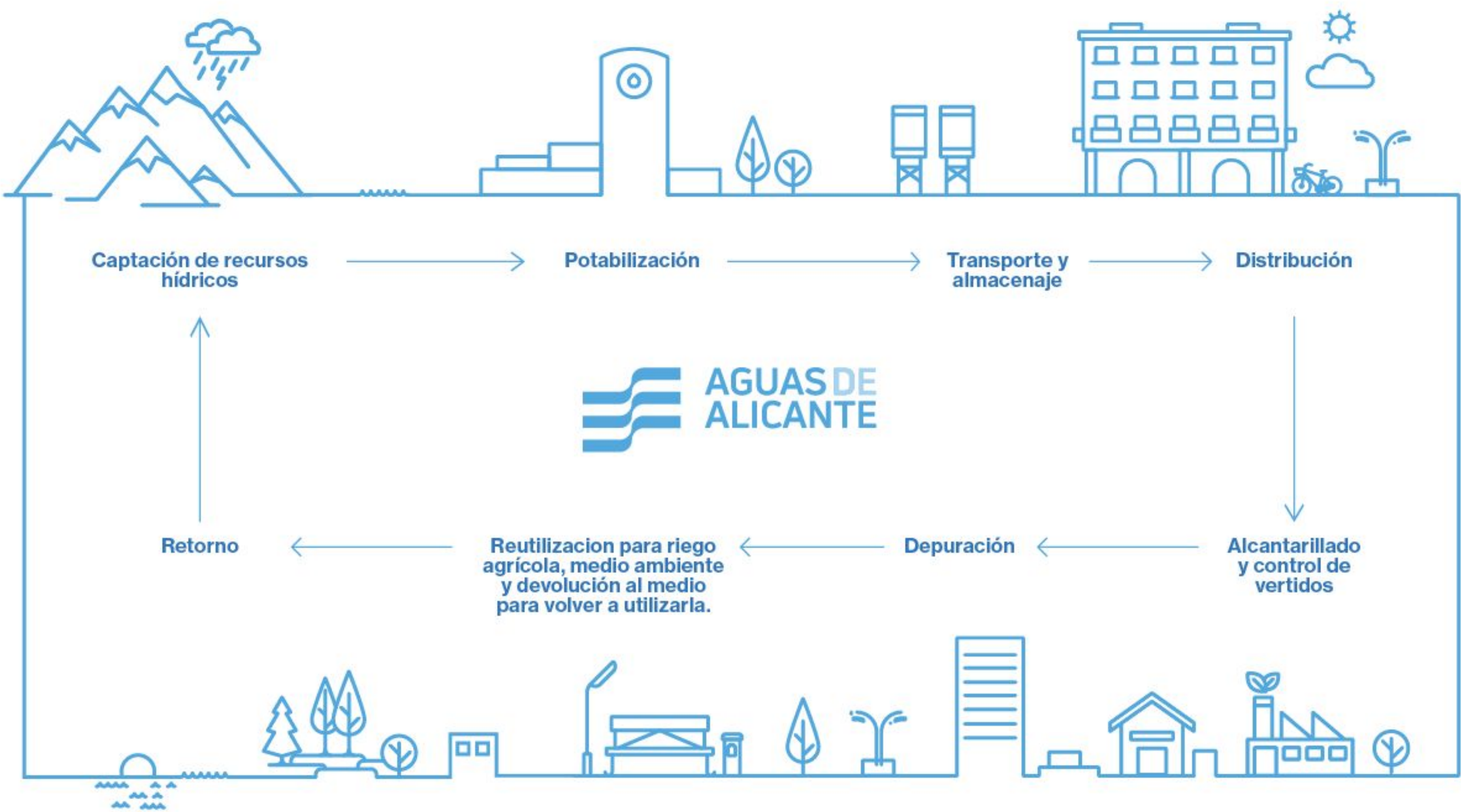
CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Actividad responsable



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA  
NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA NUESTRA

HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

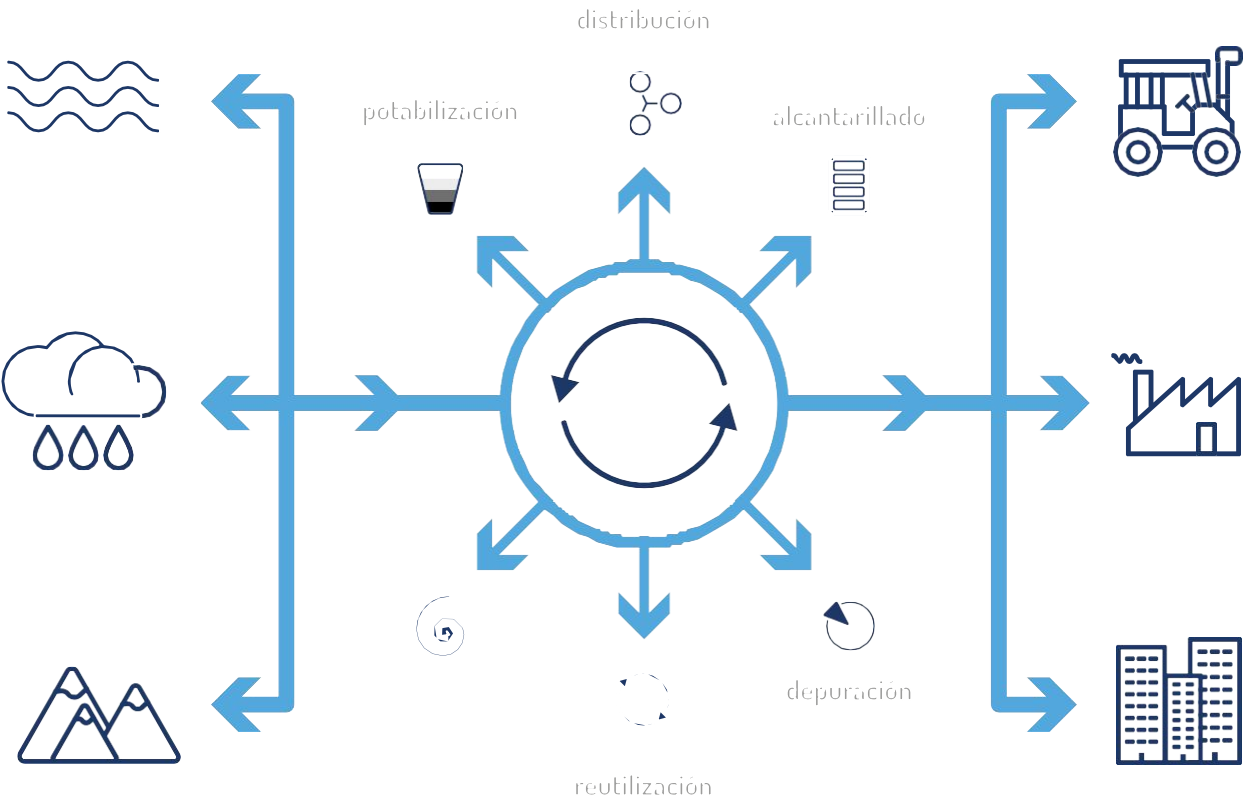
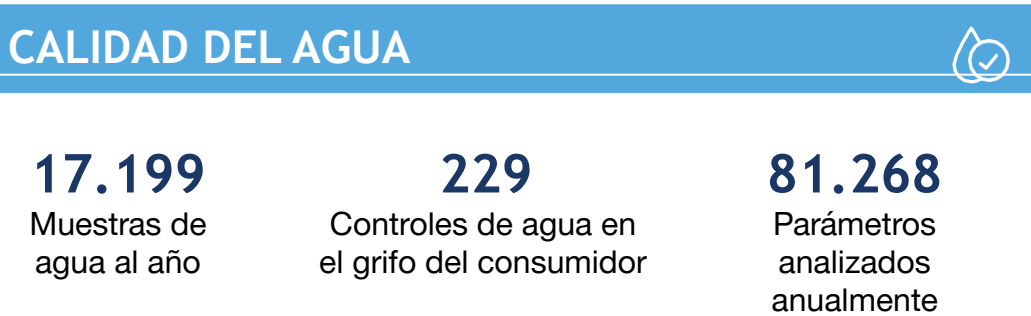
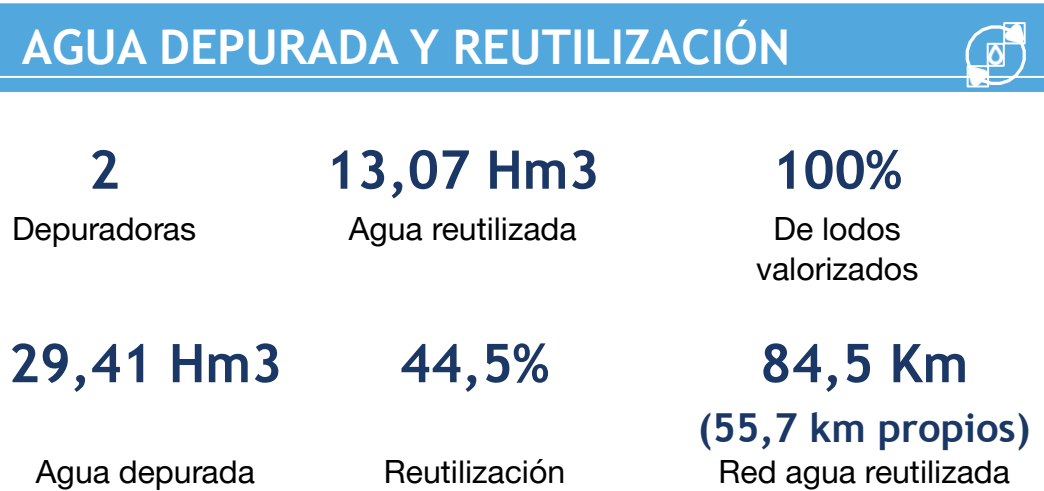
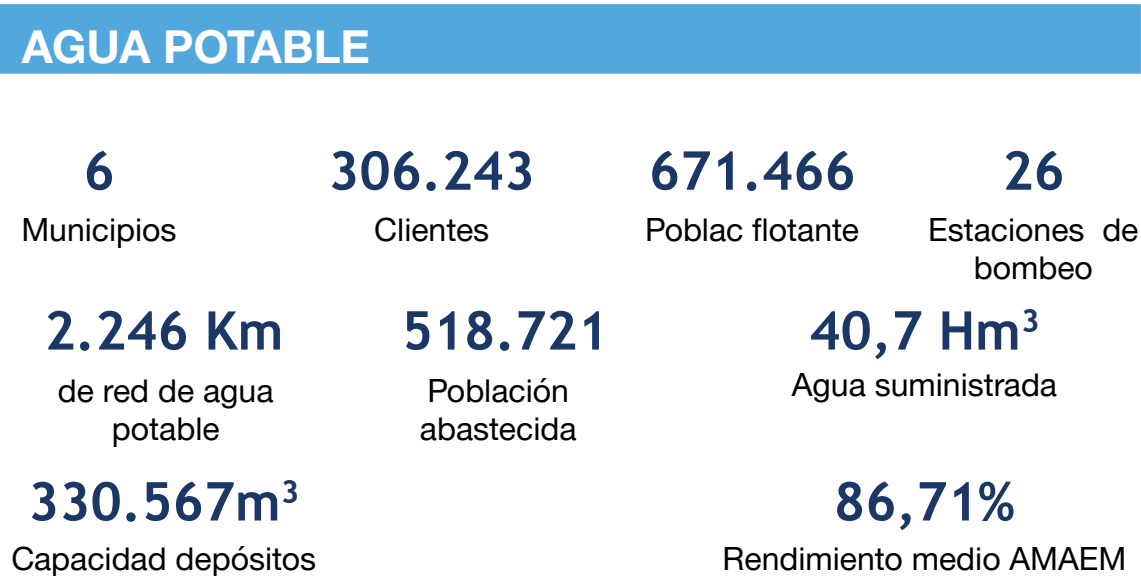
CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Nuestras cifras





## ACCIÓN AMBIENTAL

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

## GOBERNANZA

Cambio climático	Agua	Biodiversidad
<b>100%</b> Consumo de energía eléctrica de fuentes renovables en EDARs <b>3,6 GWh</b> Energía renovable generada  Medición y verificación <b>huella de carbono</b> según ISO 14064	<b>86,71%</b> Rendimiento técnico medio <b>3.705.359,27 €</b> Inversiones en red agua potable <b>3.269.616,18 €</b> Inversiones en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada  <b>29,41 Hm³</b> Agua residual depurada <b>13,07 Hm³</b> Agua residual depurada que ha sido reutilizada <b>44,5%</b> Uso agua regenerada  <b>148,6 Km</b> Red alcantarillado inspeccionada CCTV	<b>100%</b> Instalaciones libres de fitosanitarios  <b>Biobserva</b> 55 Observaciones  <b>Estación de anillamiento</b> científico de aves en el Parque La Marjal  <b>92</b> Visitas con guía al Parque La Marjal  <b>Innovación</b> <b>551.000 €</b> invertidos en I+D+i  <b>100%</b> invertidos en proyectos de digitalización, ambientales y sociales  <b>B-WaterSmart</b>
Economía Circular		
<b>32.387 Tn</b> De lodos generados.  <b>100%</b> Lodos valorizados  <b>30.857 Tn</b> Residuos de contratistas de obras valorizados		

<b>277.847 €</b> Inversión social en la Comunidad Local  <b>714.744 €</b> Aplicados del Fondo Social  <b>2.878</b> Familias beneficiadas por el Fondo Social  <b>34.613</b> Visitas al Museo M2A  <b>2.755</b> Escolares participan en Aqualogía  <b>18</b> personas Programa OLA  <b>3</b> Becas Jóvenes Talento	<b>338</b> Profesionales  <b>30,3%</b> Mujeres en puestos de responsabilidad  <b>2%</b> De personal con discapacidad  <b>6.261</b> horas de formación  <b>0,13</b> Índice de gravedad  <b>5,76</b> Índice de frecuencia  Distintivo Ministerio “Igualdad en la Empresa”  Certificación efr  Sello Bequal Pertenencia a Red de empresas contra la violencia de género
--	---

<b>101,89M€</b> Cifra de negocio  <b>8,06M€</b> Beneficios  <b>3,03M€</b> Pago de tributos  <b>63%</b> Proveedores locales  <b>76,19M€</b> Importe total compras a proveedores  Código de Conducta Customer Counsel  Chief Information Security Officer (CISO)
---

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD





Inversiones destacadas en 2024

Redacción de Proyectos Ambientales

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

8.751.664 €

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS DE SANEAMIENTO Y AGUA REGENERADA

3.269.616,18 €

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN LA RED DE AGUA POTABLE

3.705.359,27 €

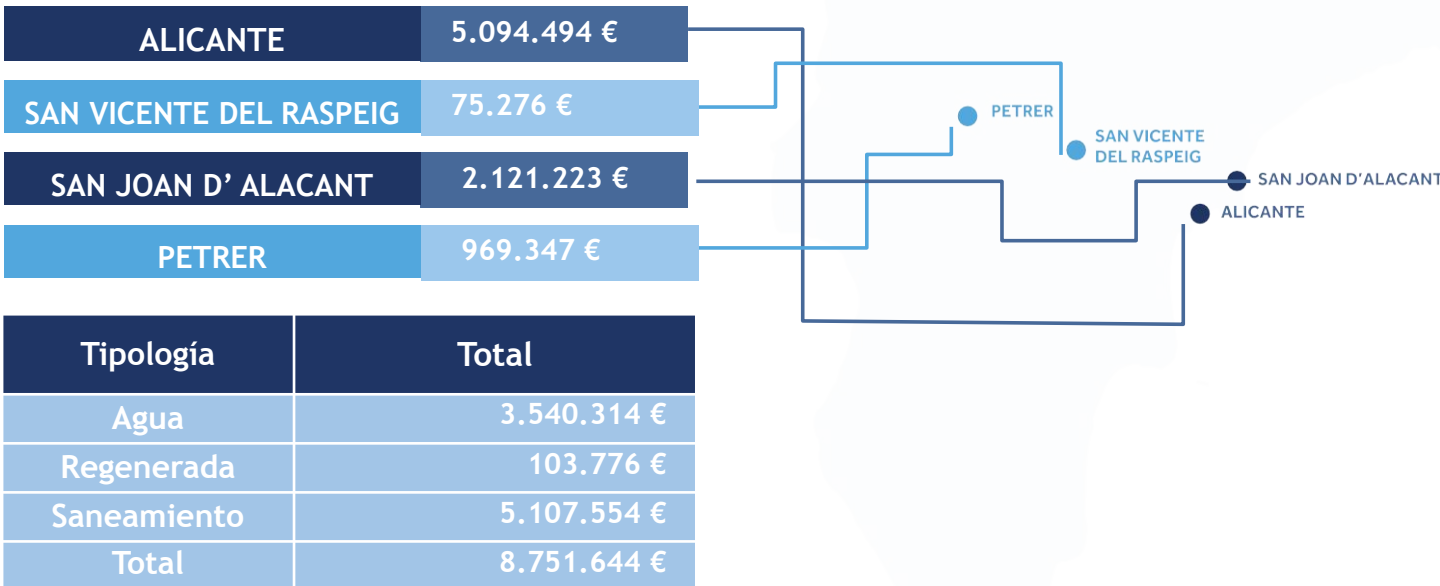
BENEFICIOS DE LOS PROYECTOS Y OBRAS

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

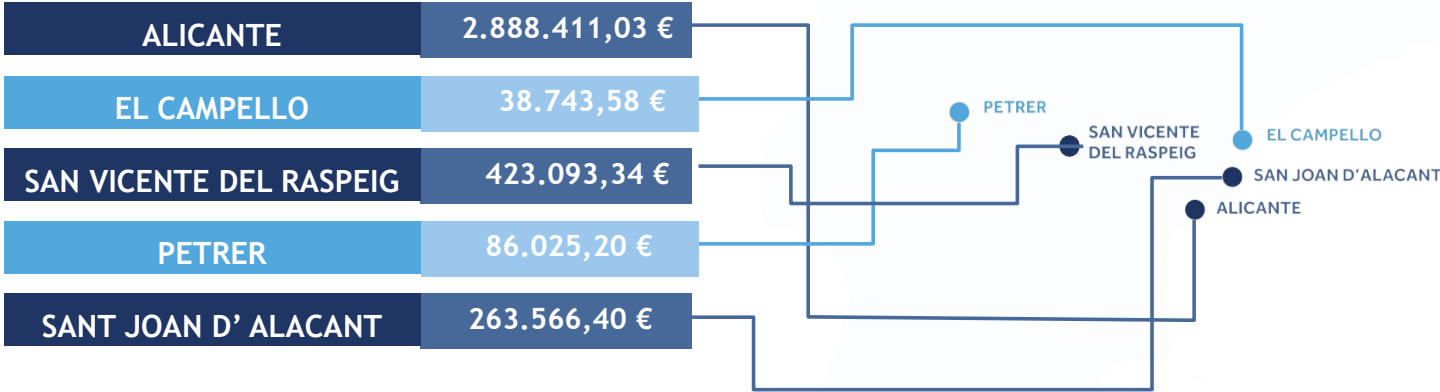
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO DE PROYECTOS Y OBRAS

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

REDACCIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES



INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN RED DE AGUA POTABLE



REPERCUSIÓN EN EL EMPLEO 2023

752 empleos a través de 67 empresas subcontratistas

A large, bold, white number '3' is centered in the upper half of the image. The background is a solid red color with a white, marbled, organic pattern that resembles stone or liquid swirls. The pattern is more prominent in the upper half and fades slightly towards the bottom.

3

GOVERNANZA



## Actividad responsable

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

El Director General de la Sociedad, Sergio Sánchez Ríos, de acuerdo a los estatutos, rinde cuentas de su gestión periódicamente ante el Consejo de Administración. El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, siendo su composición a 31/12/2024, la siguiente:

### PRESIDENTE

Luis Barcala Sierra (Ayuntamiento de Alicante)

### SECRETARIA

Carmela Sánchez Medina-Balada (Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta) (No Consejero/a) -no tiene voto-

### PERSONAS CONSEJERAS

Cristina García Garri (Ayuntamiento de Alicante)

Manuel Villar Sola (Ayuntamiento de Alicante)

Manuel Copé Tobaja (Ayuntamiento de Alicante)

Ana Barceló Chico (Ayuntamiento de Alicante)

Sara Llobel Peralta (Ayuntamiento de Alicante)

Mario Ortola Martínez (Ayuntamiento de Alicante)

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

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

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

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

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

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

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

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

### Comité Dirección

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

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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Comités



### Comité Seguridad Salud Laboral

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

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



### Comisión de Igualdad

COMPUESTO POR:  
Representantes de la plantilla y empresa (Persona Consejera en materia de Acoso y Agente de Igualdad)

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



### Comisión de Formación

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

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



### Comité de Operaciones

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

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



### Comité de RGDP

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

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



### Comité de Contratación

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

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



### Comité de Sistemas de Gestión

COMPUESTO POR:  
Representantes de las áreas funcionales

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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# 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 íntegra se relacionan de la misma manera respetuosa y transparente con los clientes y proveedores de la empresa y todos los interlocutores en el desempeño de su actividad diaria.

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

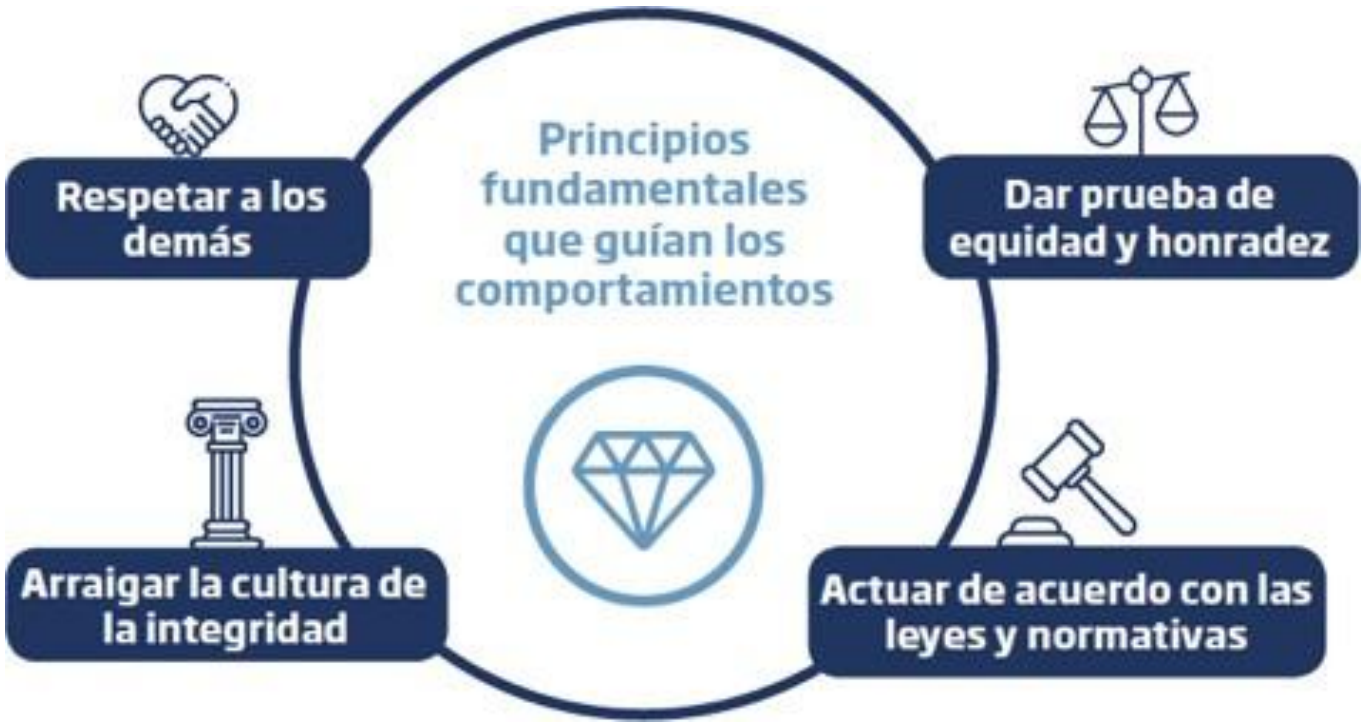
El código de conducta y el código anticorrupción de Aguas de Alicante han sido aprobados por su Consejo de Administración.

## Código de Conducta

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

## Código Anticorrupción

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



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

**BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA**

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

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

**Política de relaciones con autoridades y funcionarios**

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

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

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

**Política de cumplimiento ambiental**

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

**Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.**

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

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

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

**Política de cumplimiento fiscal.**

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

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

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

**Política de Cumplimiento Penal.**

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

**Política de Conflicto de Interés.**

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

**Política de Privacidad del código ético.**

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

**Manual de Cumplimiento y Riesgos Penales.**

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

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

**BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA**

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y  
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL  
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



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

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

## REPORTE AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración, como máximo órgano responsable de la gestión de riesgos de Aguas de Alicante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal, ha designado al Compliance Officer, que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control a los efectos de garantizar el correcto desempeño de sus competencias.us 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 de conducta y en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.

Comunicación del Código Ético, Manual y Políticas	FORMACIÓN	Riesgos VALORADOS	Operaciones EVALUADAS	Consultas REALIZADAS	Actuaciones DERIVADAS
100%	100%	70	100 %	0	0

## EVALUACIÓN DE RIESGOS/ MAPA DE RIESGOS

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

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

Se han evaluado los riesgos en 2024. Anualmente, se realiza informe de Gestión de Riesgos, elaborado por el CO y firmado por la Dirección General, siendo presentado al Consejo de Administración. El informe contiene el mapa de riesgos inherente y residual de la empresa.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

**BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA**

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# Enfoque de seguridad y continuidad en la Gestión

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

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

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

Económico Ambiental Geopolítico Societal Tecnológico

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

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

Económico Ambiental Geopolítico Societal Tecnológico

Fuente  
World Economic Forum Global Risks Perception Survey 2024

Gravedad por parte interesada a corto plazo (2 años)

### Sociedad Civil

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

### Gobierno

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

### Sector privado

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

Económico Ambiental Geopolítico

Societal Tecnológico

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

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

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

**Aseguramiento de la excelencia en la prestación continuada del servicio**

Análisis y minimización del riesgo de incidentes disruptivos de cualquier tipo, conforme a la norma ISO 22301 de Continuidad Empresarial, junto con la mejora continua de la seguridad física. Esta seguridad se fortalece mediante el mantenimiento de las certificaciones ISO 45001, ISO 9001, ISO 14001, ISO 17020 e ISO 17025, así como el cumplimiento de estándares de Buen Gobierno y Riesgos Penales según la norma UNE 19601.

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

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

**Seguridad Alimentaria**

Al adherirse a la norma ISO 22000, Aguas de Alicante garantiza la seguridad de sus actividades relacionadas con los alimentos. Para lograrlo, se realiza un seguimiento riguroso de todas las actividades, tanto directas como indirectas, que impactan en el agua. Este control abarca desde las empresas proveedoras de bienes y servicios, incluyendo a las contratistas de obras y su personal, hasta el monitoreo continuo mediante telemando de todos los parámetros técnicos de calidad (más de 20 millones de señales al año), análisis de laboratorio (más de 60.000 parámetros evaluados anualmente) y el correcto funcionamiento de los distintos niveles de seguridad implementados en cada tipo de instalación. Además, se realiza una evaluación periódica de la efectividad de cada uno de los controles y medidas adoptadas, entre otras acciones. Existe un Comité de Inocuidad que supervisa el cumplimiento de los estándares comprometidos y evalúa periódicamente todo el sistema en detalle para asegurar su correcta adaptación a los requisitos del entorno, así como su mejora continua con el tiempo. Con el cumplimiento del estándar ISO 22000, Aguas de Alicante asegura la inocuidad de la actividad que realiza desde el punto de vista alimentario. Para ello, se lleva un control exhaustivo de toda la actividad directa e indirecta que afecta al agua.



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 de la Información

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



### ISO 27001 y Esquema Nacional de Seguridad

En Aguas de Alicante, la seguridad de la información es una prioridad. Por esto, se ha implantado la Norma ISO 27001 para garantizar que nuestros procesos de seguridad están estructurados y coordinados. Gracias a esta norma, y el impulso para el cumplimiento del ENS, se mejora la estructura del sistema de gestión de seguridad de la información y se minimiza cada día el riesgo de tener un incidente de seguridad. Aguas de Alicante da cumplimiento a los requisitos del ENS tanto en sus procesos industriales (SCADAS), como en el CRM de clientes.

### Seguridad en el trabajo en oficina y en el teletrabajo

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

## Seguridad Física

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

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

### ISO 22301

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

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

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

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL  
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

# Mejora continua

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

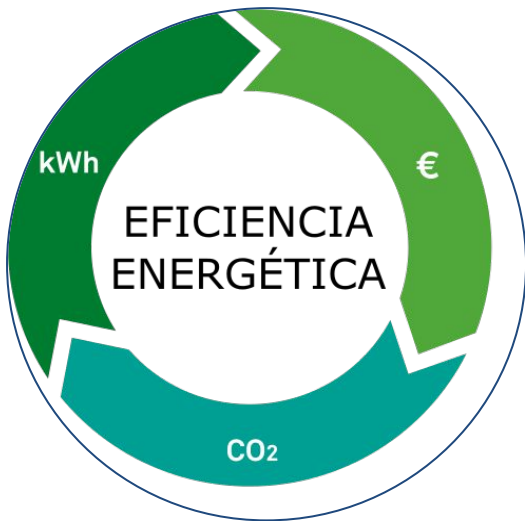
El sistema de gestión de Aguas de Alicante cumple, bajo un único modelo, los requisitos de las certificaciones y acreditaciones siguientes:



## Gestión de Calidad

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

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



## Eficiencia Energética

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

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



## Gestión Ambiental

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

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



## Verificación de la huella de Carbono

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

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

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



## Inocuidad del agua

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

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

## Gestión de la continuidad del negocio

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

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

## Seguridad de la Información

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

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



## Certificación efr

La certificación efr, otorgada 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, contribuyendo a favorecer la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.

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

## Compliance Officer

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

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

## Seguridad y salud

Se cuenta con Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral según la Norma ISO 45001:2018. La adaptación del sistema de gestión a la nueva norma ISO de referencia internacional permite mejorar el sistema para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño del negocio en un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana.

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



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

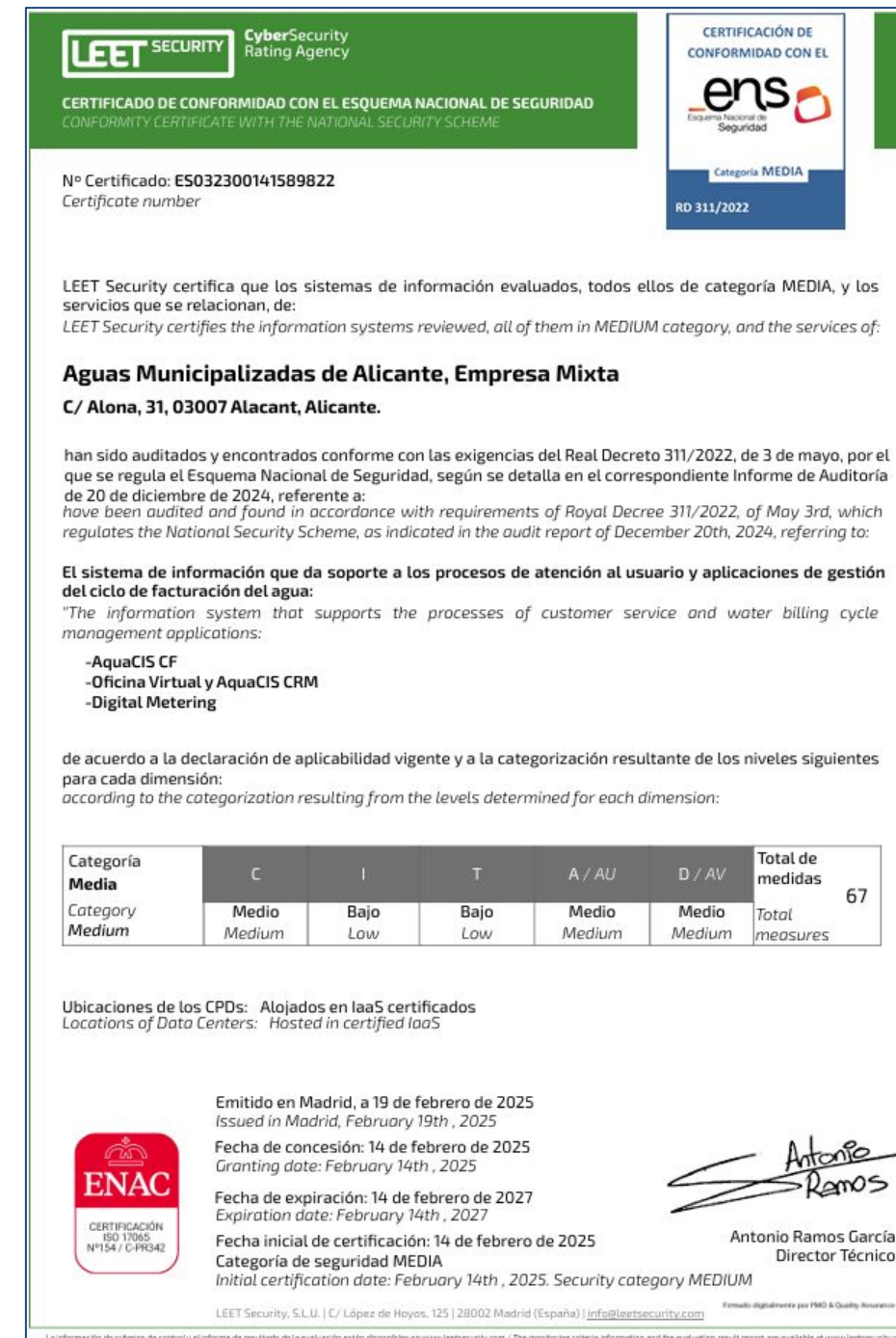
SOBRE NUESTRO INFORME



**Aguas de Alicante dispone de la certificación ENS categoría media para el proceso de Telemando desde junio de 2024.**



**Aguas de Alicante dispone de la certificación ENS categoría media para el CRM desde diciembre de 2024.**



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

**MEJORA CONTINUA**

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Laboratorios de ensayo

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

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



Entidades de inspección

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



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

ENAC

Entidad Nacional de Acreditación

Otorga la presente / Grants this

ACREDITACIÓN

1272/LE2447

a

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA

Laboratorios de Control del Procesos de EDAR

Según criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, para las actividades de ENSAYO definidas en el ANEXO TÉCNICO nº 1272/LE2447.

According to the criteria in the standard UNE-EN ISO/IEC 17025 for the Testing activities defined in the Technical Annex No 1272/LE2447.

Fecha de entrada en vigor / Coming into effect: 20/10/2017

ENAC

D. José Manuel Prieto Barrio

Presidente

La acreditación mantiene su vigencia hasta notificación en contra. Este documento no tiene validez sin su correspondiente anexo técnico. La presente acreditación y su anexo técnico están sujetos a modificaciones, suspensiones temporales y retirada. Su vigencia puede confirmarse en [www.enac.es](http://www.enac.es).

The accreditation maintains its validity unless otherwise stated. The present accreditation is not valid without its corresponding technical annex. This accreditation and its technical annex could be reduced, temporarily suspended and withdrawn. The state of validity of it can be confirmed at [www.enac.es](http://www.enac.es).

ENAC es firmante de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo establecidos en el seno de la European co-operation for Accreditation (EA) y de las organizaciones internacionales de organismos de acreditación, ILAC e IAF ([www.enac.es](http://www.enac.es))

ENAC is signatory of the Multilateral Recognition Agreements established by the European co-operation for Accreditation (EA) and the international organizations of accreditation bodies, ILAC and IAF ([www.enac.es](http://www.enac.es))

Ref.: CLE/12796 Fecha de emisión 30/07/2021

El presente documento anula y sustituye al de ref. CLE/10306

Código Validación Electrónica: 3465AX525RY3v8T1

La vigencia de la acreditación y del presente certificado puede confirmarse en <https://www.enac.es/web/enac/validacion-electronica> o haciendo clic aquí

ENAC

Entidad Nacional de Acreditación

Otorga la presente / Grants this

ACREDITACIÓN

1272/LE2512

a

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA

Laboratorio de Ciclo Integral

Según criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, para las actividades de ENSAYO definidas en el ANEXO TÉCNICO nº 1272/LE2512.

According to the criteria in the standard UNE-EN ISO/IEC 17025 for the Testing activities defined in the Technical Annex No 1272/LE2512.

Fecha de entrada en vigor / Coming into effect: 16/11/2018

ENAC

D. José Manuel Prieto Barrio

Presidente

La acreditación mantiene su vigencia hasta notificación en contra. Este documento no tiene validez sin su correspondiente anexo técnico. La presente acreditación y su anexo técnico están sujetos a modificaciones, suspensiones temporales y retirada. Su vigencia puede confirmarse en [www.enac.es](http://www.enac.es).

The accreditation maintains its validity unless otherwise stated. The present accreditation is not valid without its corresponding technical annex. This accreditation and its technical annex could be reduced, temporarily suspended and withdrawn. The state of validity of it can be confirmed at [www.enac.es](http://www.enac.es).

ENAC es firmante de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo establecidos en el seno de la European co-operation for Accreditation (EA) y de las organizaciones internacionales de organismos de acreditación, ILAC e IAF ([www.enac.es](http://www.enac.es))

ENAC is signatory of the Multilateral Recognition Agreements established by the European co-operation for Accreditation (EA) and the international organizations of accreditation bodies, ILAC and IAF ([www.enac.es](http://www.enac.es))

Ref.: CLE/12796 Fecha de emisión 30/07/2021

El presente documento anula y sustituye al de ref. CLE/10283

Código Validación Electrónica: 427cBB8y2019d0nH

La vigencia de la acreditación y del presente certificado puede confirmarse en <https://www.enac.es/web/enac/validacion-electronica> o haciendo clic aquí

ENAC

Entidad Nacional de Acreditación

Otorga la presente / Grants this

ACREDITACIÓN

266/EI434

a

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA

Según criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17020, para las actividades de INSPECCIÓN definidas en el ANEXO TÉCNICO nº 266/EI434.

According to the criteria in the standard UNE-EN ISO/IEC 17020 for the inspection activities defined in the Technical Annex No 266/EI434.

Fecha de entrada en vigor / Coming into effect: 27/07/2012

ENAC

D. José Manuel Prieto Barrio

Presidente

La acreditación mantiene su vigencia hasta notificación en contra. Este documento no tiene validez sin su correspondiente anexo técnico. La presente acreditación y su anexo técnico están sujetos a modificaciones, suspensiones temporales y retirada. Su vigencia puede confirmarse en [www.enac.es](http://www.enac.es).

The accreditation maintains its validity unless otherwise stated. The present accreditation is not valid without its corresponding technical annex. This accreditation and its technical annex could be reduced, temporarily suspended and withdrawn. The state of validity of it can be confirmed at [www.enac.es](http://www.enac.es).

ENAC es firmante de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo establecidos en el seno de la European co-operation for Accreditation (EA) y de las organizaciones internacionales de organismos de acreditación, ILAC e IAF ([www.enac.es](http://www.enac.es))

ENAC is signatory of the Multilateral Recognition Agreements established by the European co-operation for Accreditation (EA) and the international organizations of accreditation bodies, ILAC and IAF ([www.enac.es](http://www.enac.es))

Ref.: CLE/11801 Fecha de emisión 30/07/2021

El presente documento anula y sustituye al de ref. CLE/9185

Código Validación Electrónica: 80Q4Q2u6208CV3Fz

La vigencia de la acreditación y del presente certificado puede confirmarse en <https://www.enac.es/web/enac/validacion-electronica> o haciendo clic aquí

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

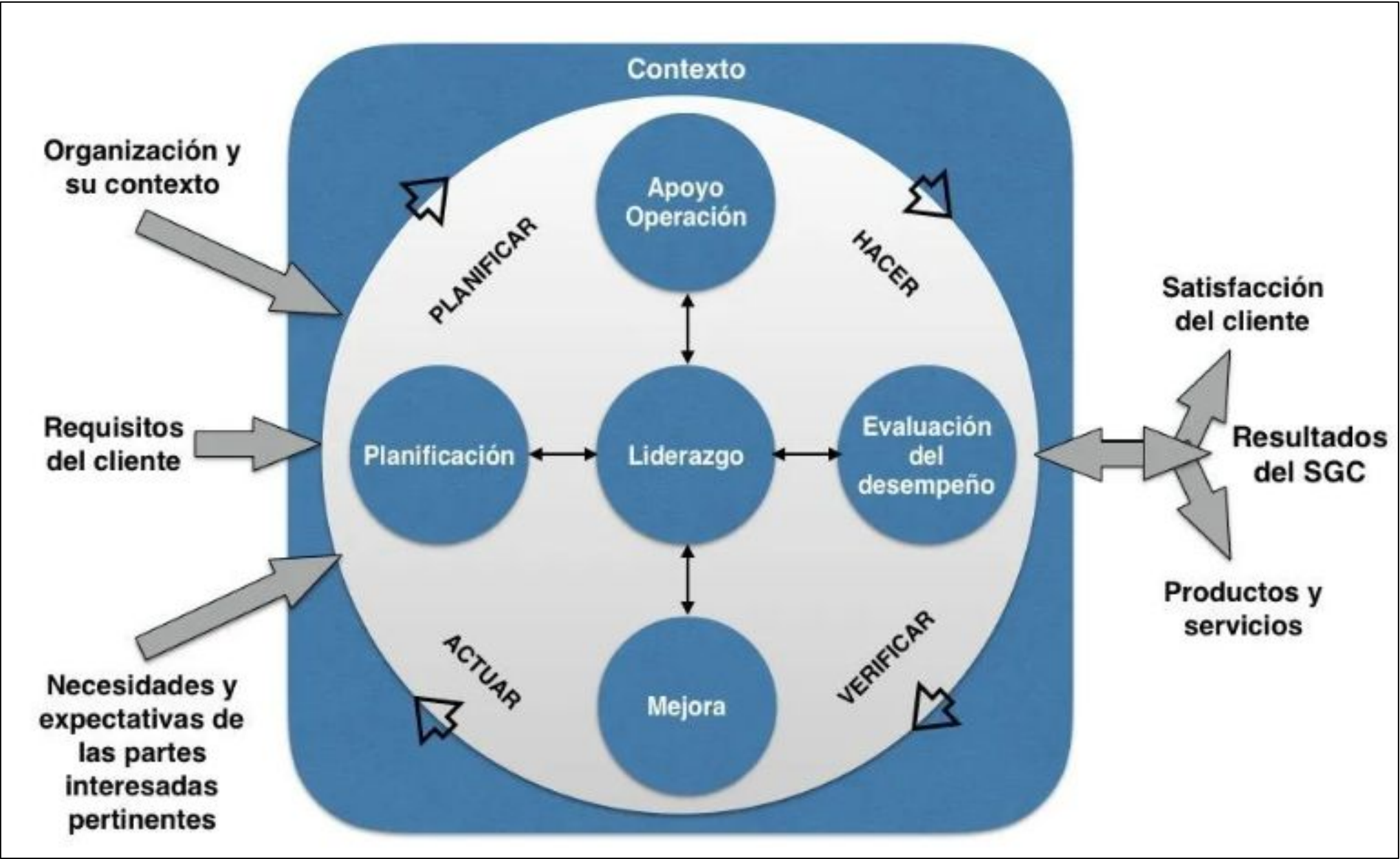


Novedades 2024



**ENS + ISO 27001:** A lo largo de 2024, Aguas de Alicante ha trabajado para asegurar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad según ENS 2. Para optimizar esfuerzos, se apuesta por integrar el ENS2 en la ISO 27001. Esto ha permitido al esquema ISO 27001 beneficiarse de un conjunto detallado de controles adicionales que cumplir, al ENS2 revestirse de una metodología de mejora, y a Aguas de Alicante acercarse a la Seguridad de la Información con un enfoque integrado de mejora más detallado y completo.

Aguas de Alicante ha certificado por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría media en 2024 el funcionamiento de sus sistemas industriales (SCADAS), así como la gestión de los datos de clientes (CRM).



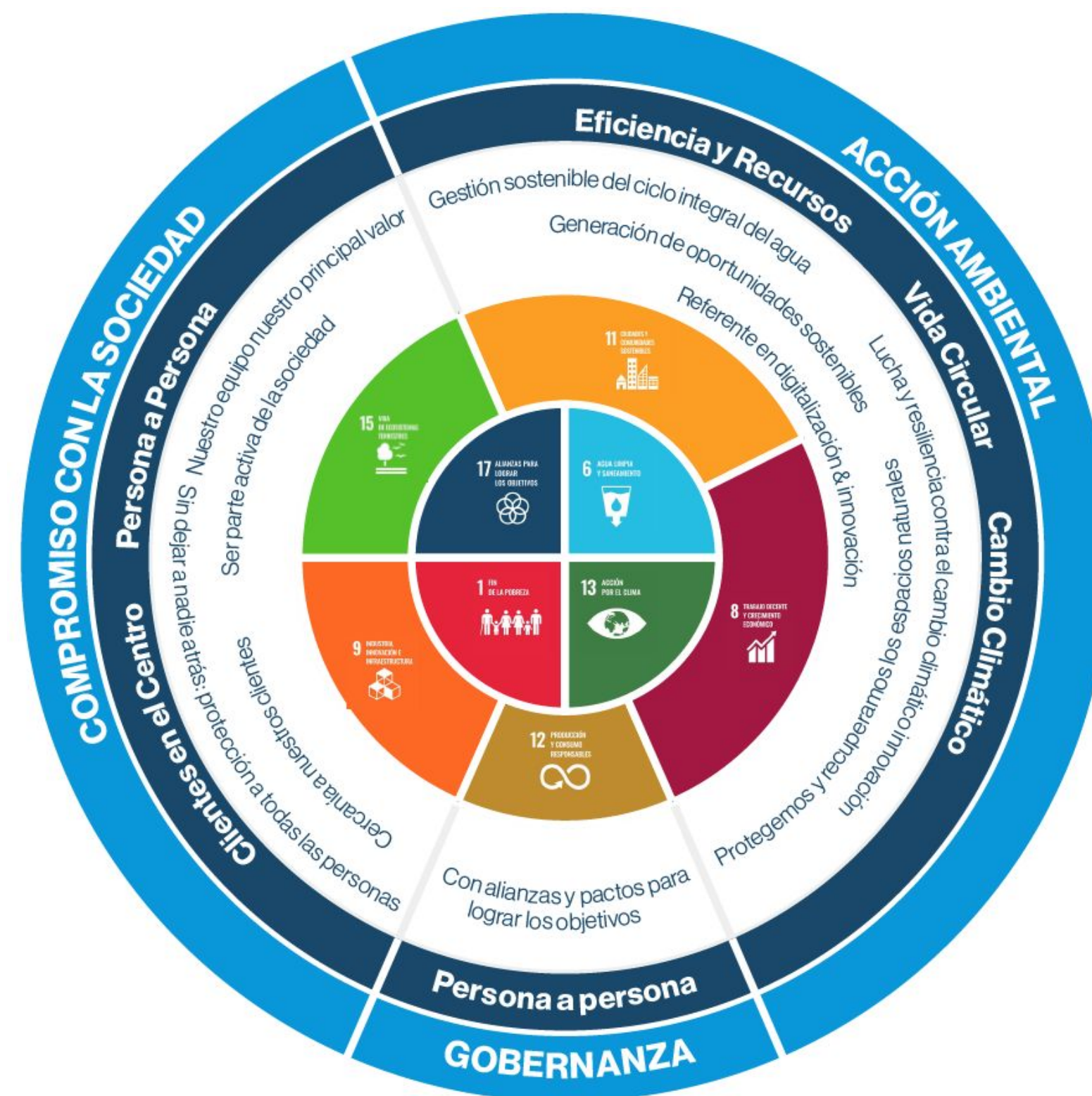
✓		ISO 9001
✓		ISO 14001
✓		ISO 45001
✓		ISO 50001
✓		ISO 22000
✓		ISO 17020
✓		ISO 17025
✓		EFR
✓		ISO 14064
✓		ISO 22301
✓		ISO 27001

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

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



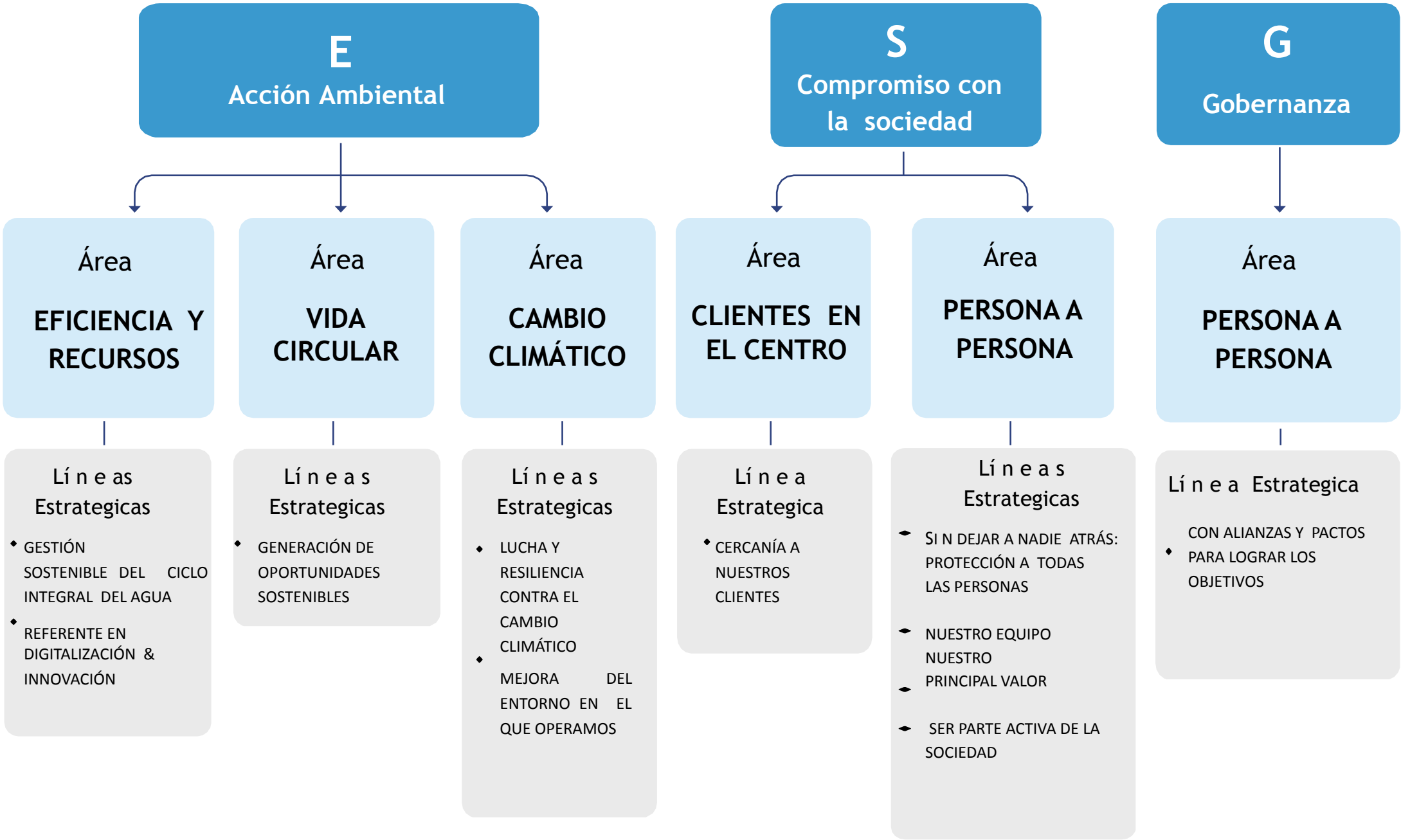
La recuperación y el crecimiento económico es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde que actúe en favor del medio ambiente y de respuesta frente al cambio climático, desde el compromiso social y la garantía de impulsarlo realizando la mejor gestión.



Nuestra respuesta

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

Plan Estratégico 2022-2027



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA 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

### GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



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

### LUCHA Y RESILIENCIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO



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

### GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES



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

### MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS



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

### REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN



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

## 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

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Líneas estratégicas

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



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

**NUESTRO EQUIPO  
NUESTRO PRINCIPAL  
VALOR**



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

**CERCANÍA A  
NUESTROS CLIENTES**



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

**SER PARTE ACTIVA  
DE LA SOCIEDAD**



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

## 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**

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Líneas estratégicas y objetivos:

GOBERNANZA

CON ALIANZAS Y  
PACTOS PARA LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



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

LOS OBJETIVOS SE IRÁN  
TRABAJANDO HASTA 2027

 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

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Gestión de proveedores y EINF

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

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

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

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). Esto quiere decir que el 100% de las adquisiciones de bienes o servicios realizadas a través de licitación adjudicada en el ejercicio 2024, incorporan cláusulas de sostenibilidad. Igualmente, los proveedores de Aguas de Alicante son evaluados de acuerdo a los siguientes criterios: Calificación por Registro; Calidad del servicio (relación precio/calidad, grado de integración con los sistemas de Aguas de Alicante, número de reclamaciones y su resolución, etc.); Criterios sociales (Igualdad, Conciliación, Diversidad, etc.) ; Cumplimiento requisitos de Coordinación de Actividades Económicas en Seguridad y Salud Laboral; Certificaciones (Sistemas de Gestión, compromiso medioambiental, Eficiencia energética, etc.)..

### REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS







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 registro de evaluación de proveedores 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.

32,4 %

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



770

Número total de proveedores



61,7 %

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)



## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### Nivel de servicio

(Calidad de servicio, relación precio/calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)

### Desarrollo sostenible

(Diversidad, igualdad, Conciliación, Compromiso Desarrollo Sostenibles, Comportamiento calidad ambiental, energética...)

### Evaluación interna de satisfacción de servicio

### Coordinación actividades empresariales

### Inocuidad

### Reclamaciones

### Compliance

¿Dispone de Código Etico? ¿Hay conflicto de interés?

### Índice Score REPRO

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

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

Aguas de Alicante ha elaborado su Informe de Estado de Información no Financiera (EINF), que incluye información relativa a los ejercicios y 2024, 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 2024 se aprobó en marzo de 2025, y está a disposición del público en la web corporativa, a través del siguiente enlace:

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



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

**GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF**

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



4

ACCIÓN AMBIENTAL

# 4.1

## Gestión sostenible del ciclo integral del agua

🌊 Gestión de las redes de distribución. Calidad del agua

🌊 Reutilización de agua regenerada

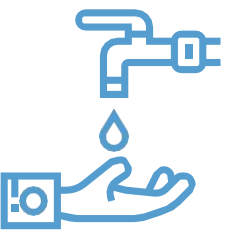
🌊 Residuos en redes de saneamiento y EDARs

🌊 iDROSMARTWELL

🌊 Infraestructuras basadas en la naturaleza



# Gestión sostenible del ciclo integral del agua



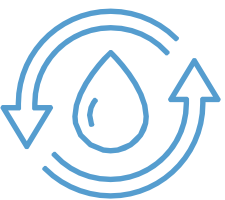
81.268

Parámetros analizados para  
garantizar la potabilidad del  
agua del grifo.



86,71%

Rendimiento hidráulico medio de  
Aguas de Alicante



29.406.985 m³

Agua residual depurada



55,7 km

Longitud actual de la red de agua  
regenerada gestionada por Aguas  
de Alicante



105.000 m³

Capacidad de las infraestructuras  
anticontaminación.



88,7 %

del agua reutilizada es  
para riego agrícola

## Gestión de las redes de distribución

Rendimiento de Aguas de Alicante: 86,71%

Municipio	Rendimiento (%)
Alicante	88,55
Sant Vicente del Raspeig	85,99
Sant Joan d'Alacant	88,45
Monforte del Cid	76,85
Petrer	77,98
El Campello	80,05

Longitud de Red de Abastecimiento: 2.246 Km  
Longitud de Red de Saneamiento: 839 Km

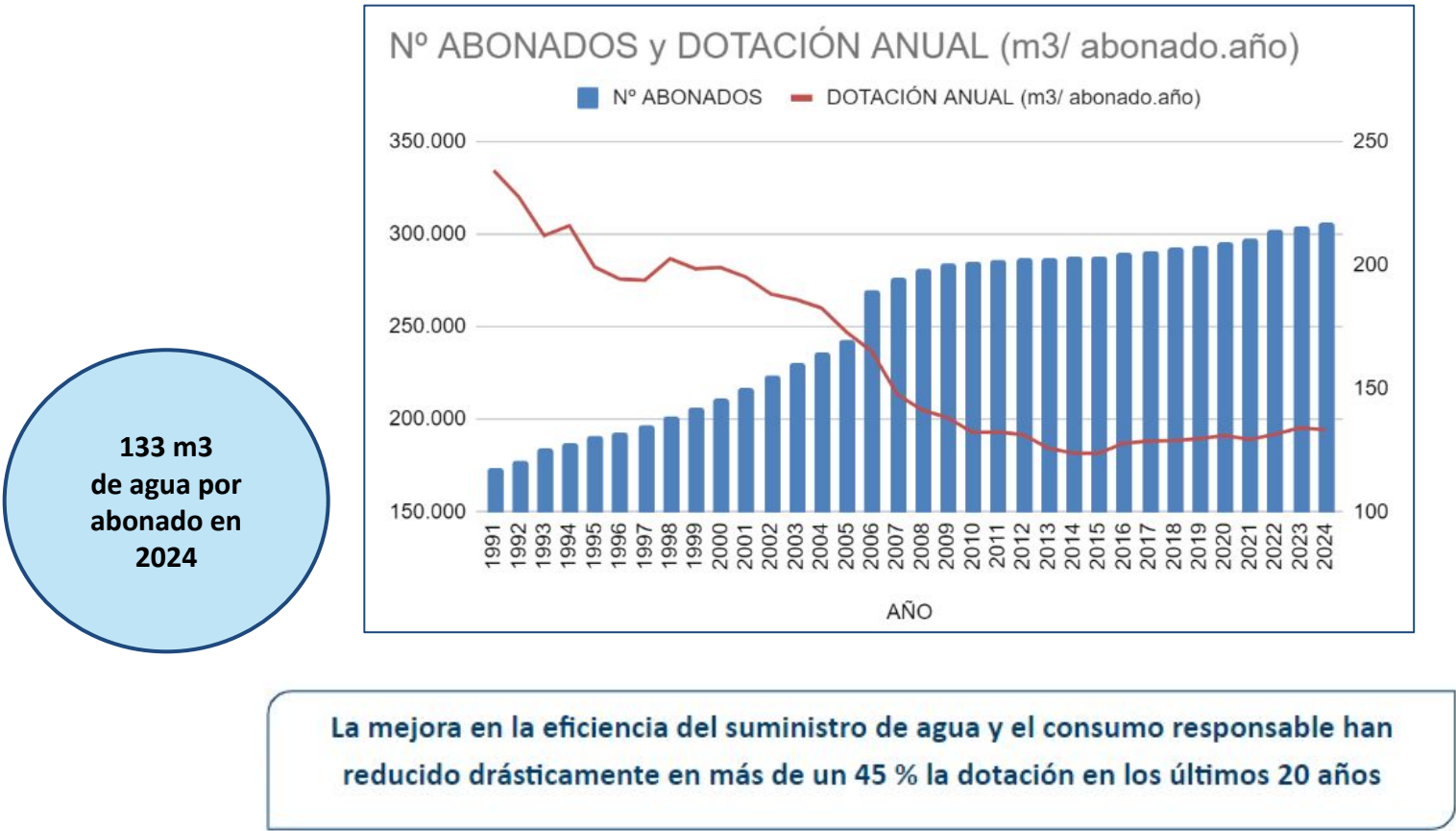
Municipio	Red Agua (Km)	Red Saneamiento (Km)
Alicante	1131	689
Sant Vicente del Raspeig	303	—
Sant Joan d'Alacant	132	69
Monforte del Cid	135	69
Petrer	173	—
El Campello	204	—
La Traidá	168	—

## Reducción del agua no registrada

210.638	Contadores de telelectura en particulares y empresas
1.279	Fugas detectadas y reparadas de agua
86,71%	Rendimiento Técnico Hidráulico de Aguas de Alicante
88,55%	Rendimiento Técnico Hidráulico de Alicante
7,15	ANR (m³/km/día)

## Gestión recursos hídricos

Mejora de la evolución del ratio agua suministrada/nº abonados



## Eficiencia en la gestión de búsqueda de fugas

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

- la medición y monitorización de los caudales mínimos nocturnos de los sectores hidráulicos
- el seguimiento del rendimiento hidráulico diario y semanal de los sectores de consumo, con el uso de los datos procedentes de la telelectura de contadores
- la búsqueda y localización de fugas con métodos de correlación y electroacústicos, priorizando los sectores con incidencias
- el despliegue optimizado de prelocalizadores de fugas acústicos.

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 búsqueda y 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 complementan y mejoran las estrategias, tanto preventivas como reactivas, desplegadas en la empresa, consecuencia de unos análisis de la información recibida y 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

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Calidad del agua

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

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

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

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



AÑO 2024						
POBLACIÓN	Nº MUESTRAS	Nº ANALITOS	Nº ANÁLISIS COMPLETO	Nº ANÁLISIS CONTROL	CLOSOS	NºANÁLISIS GRIFO CONSUMIDOR
ALICANTE	9847	40888	114	1151	4450	132
EL CAMPELLO	1355	6060	13	225	629	27
SANT JOAN D'ALACANT	1278	4034	10	95	710	20
SAN VICENTE DEL RASPEIG	1151	4336	9	134	582	38
MONFORTE DEL CID	620	3011	7	85	142	12
PETRER	1117	5480	14	129	225	0
TOTAL (SIN TRAIDA)	15368	63809	167	1819	6738	229
TRAIDA AMAEM	2541	17459	26	523	30	
TOTAL (CON TRAIDA)	17909	81268	193	2342	6768	229

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Reutilización de agua regenerada

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

En 2024, el caudal de agua regenerada de las EDARs fue destinado a:

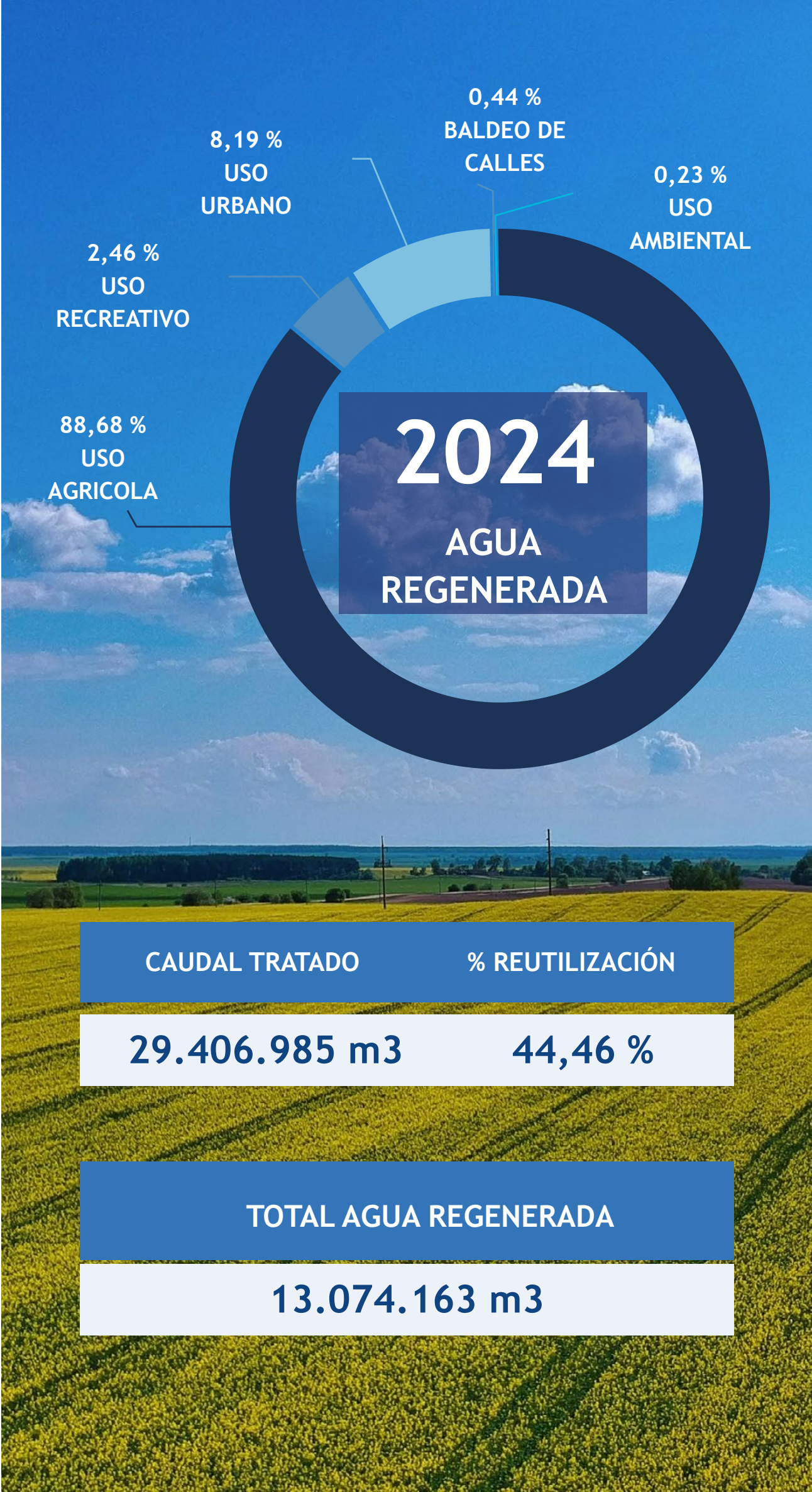
**Total agua regenerada:** 13.074.163 m3.  
**Total Agua regenerada destino agrícola:** 11.594.044 m3 (88,68%)

### Otros usos:

- uso urbano: 8,19 %
- uso recreativo : 2,46 %
- uso ambiental : 0,23 %
- uso baldeo de calles: 0,44 %

## El uso de las aguas regeneradas permite:

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

**GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA**

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Agua regenerada para uso agrícola

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

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

INSTALACIÓN	AGUA REGENERADA AGRICULTURA - 2024
EDAR Monte Orgegia	4.797.437 m3
EDAR Rincón de León	6.796.607 m3

## Agua regenerada para limpieza y baldeo de calles

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



## Agua regenerada para uso ambiental

El **Parque inundable La Marjal**, dispone de dos lagunas artificiales que funcionan con aporte de agua de la EDAR de Monte Orgegia.

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



## Agua regenerada para riego de zonas verdes

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN  
MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

**GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA**

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# Reutilización de agua regenerada

DOBLE RED URBANA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA REGENERADA

Longitud de la red de agua regenerada  
gestionada por Aguas de Alicante: 55,7 km

Alicante - 51,8 Km  
San Vicente del Raspeig - 3,9 Km

## Infraestructuras de agua regenerada. San Vicente del Raspeig

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

Las fases son:

- 1. Conducción Vía Parque de Alicante a Parque Lo Torrent. (3,9 Km)
- 2. Conducción Parque Lo Torrent a Parque Norte Canastell (pendiente).
- 3. Conducción Ronda Este desde Parque Norte Canastell (pendiente).



## Proyecto Alicante Agua Circular

Plan específico con valor de 104.390.000 euros, con  
marcado carácter ambiental y dos objetivos  
principales:

- Reutilización del 100% del agua depurada
- Vertido cero a las aguas costeras

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



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

Aguas de Alicante gestiona **840 Km de redes de saneamiento** en los municipios de Alicante, Sant Joan d'Alacant y Monforte del Cid, mediante el uso de herramientas digitales:

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

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

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

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

INSTALACIÓN	CRIBADO (Kg)	DESARENADO (Kg)
EDAR Monte Orgegia	716.700	38.400
EDAR Rincón de León	618.360	156.540



## No alimentos al Monstruo de las Cloacas

Las toallitas **SIEMPRE** a la basura, **NUNCA** al inodoro

Evita contaminar el agua residual depositando los residuos en su lugar CORRECTO

MEDICINAS

RESTO DE COMIDA

ACEITE USADO

PRODUCTOS HIGIENE

PRODUCTOS QUÍMICOS



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

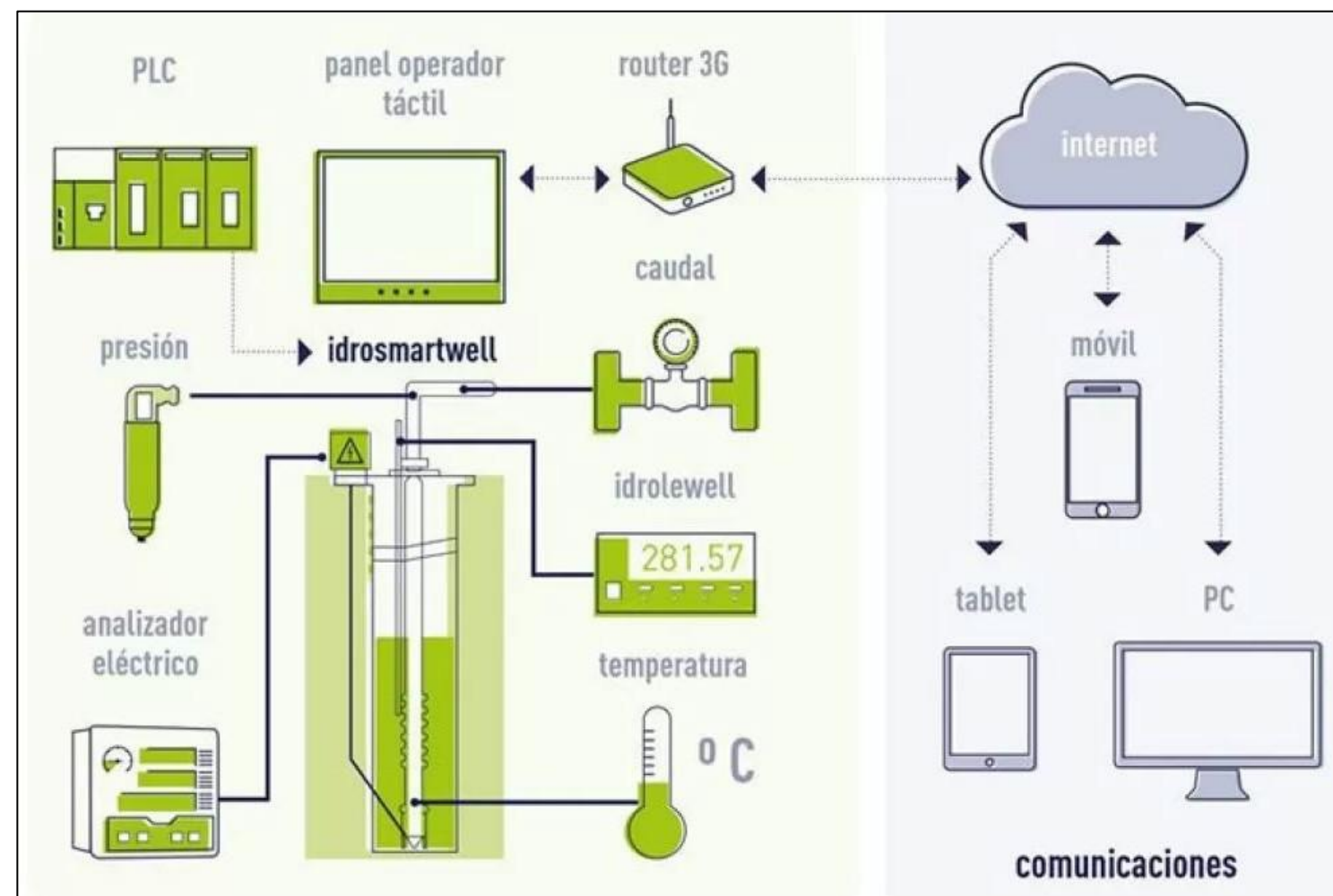
CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## iDROSMARTWELL.



## Infraestructuras basadas en la naturaleza Parque inundable La Marjal

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

El Parque es capaz de almacenar hasta 45.000 m<sup>3</sup> frente a una lluvia de alta intensidad, y, posteriormente, derivar el caudal a la EDAR para su reutilización.

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

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

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

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

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

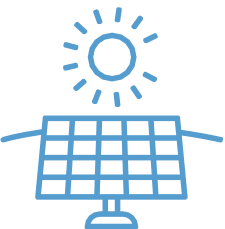
SOBRE NUESTRO INFORME



# 4.2 Lucha y resiliencia frente al cambio climático

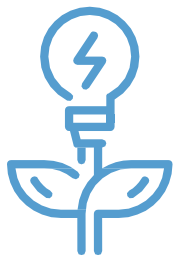
- Consumo de energía verde
- Eficiencia energética
- Producción de energía para autoconsumo.  
Cogeneración y energía solar fotovoltaica
- Cálculo y Verificación de Huella de Carbono
- Movilidad sostenible

# Lucha y resiliencia contra el cambio climático



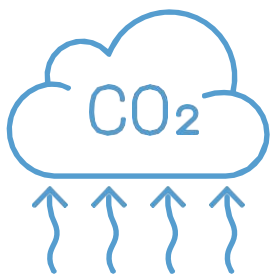
100 %

Compra de energía eléctrica  
con Garantía de Origen  
Renovable (GDO) en EDARs



3.577 MWh

producidos de energía eléctrica  
renovable (cogeneración + solar).



7.544 Tn eq Co2  
evitadas

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



Movilidad  
sostenible

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



Consumo de energía verde

En el compromiso de Aguas de Alicante hacia la transformación energética del planeta se promueve un cambio de modelo energético mediante el consumo de energía verde con garantía de origen (GdO), que acredita que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia. Desde el año 2017, Aguas de Alicante tiene el compromiso de la compra de la totalidad de la energía eléctrica procedente de fuentes renovables con garantía de origen.

El consumo de energía de 2024 con Garantía de Origen (GdO) ha supuesto evitar la emisión de 7.544 Tn de Co2 equivalente a la atmósfera.

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



Eficiencia energética. Norma ISO 50001

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

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

Aguas de Alicante	Consumo 2024 (MWh) con GdO
Total (MWh/año)	24.183,691





## Energía para autoconsumo

### Producción de energía por cogeneración

El tratamiento de depuración es una de las etapas con mayor consumo de energía dentro del ciclo integral del agua. La cogeneración en las EDARs permite generar energía utilizando como combustible el metano producido en la digestión anaerobia de los lodos.

Producción de energía para autoconsumo (kWh/año)		
Instalación	2023 (kWh)	2024 (kWh)
Motor de cogeneración EDAR Rincón de León	2.113.496	2.030.052
Motor de cogeneración EDAR Monte Orgegia	1.483.308	1.338.574
TOTAL	3.596.804	3.368.626



### Producción de energía solar fotovoltaica

Se cuenta con plantas de producción de energía solar fotovoltaica en algunas instalaciones gestionadas. El incremento de potencia instalada en Aureliano Ibarra tiene como objetivo dar cobertura a la instalación de una infraestructura de recarga para la flota de vehículos eléctricos de la empresa.

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

Producción de energía para autoconsumo (kWh/año)		
Instalación	2023 (kWh)	2024 (kWh)
Producción solar fotovoltaica Rincón de León	38.568	37.342
Producción solar fotovoltaica depósito Alcoraya	17.010	25.270
Producción solar fotovoltaica Aureliano Ibarra	151.440	145.440
TOTAL	207.018	208.052



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

**LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO**

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Cálculo y Verificación de Huella Carbono

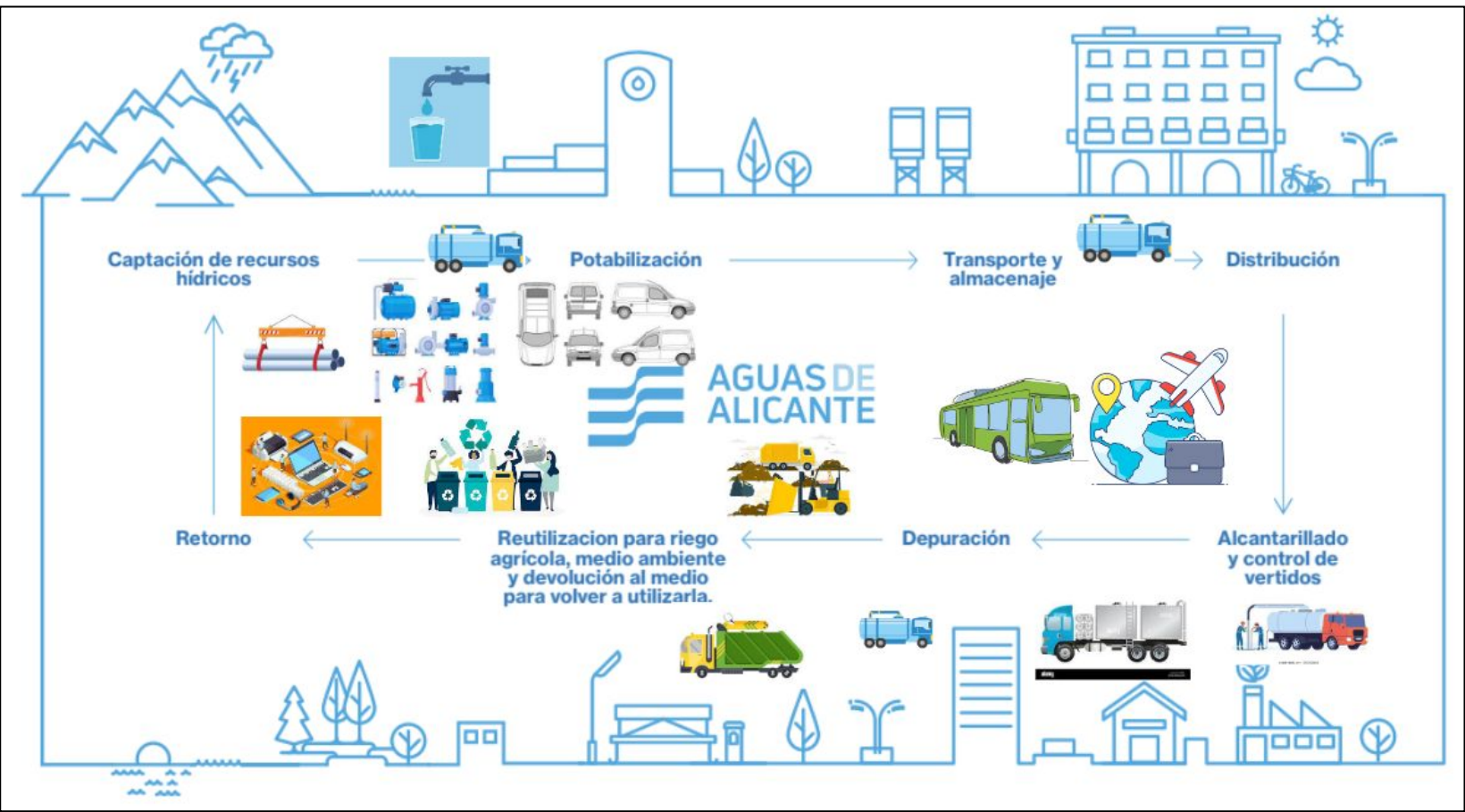
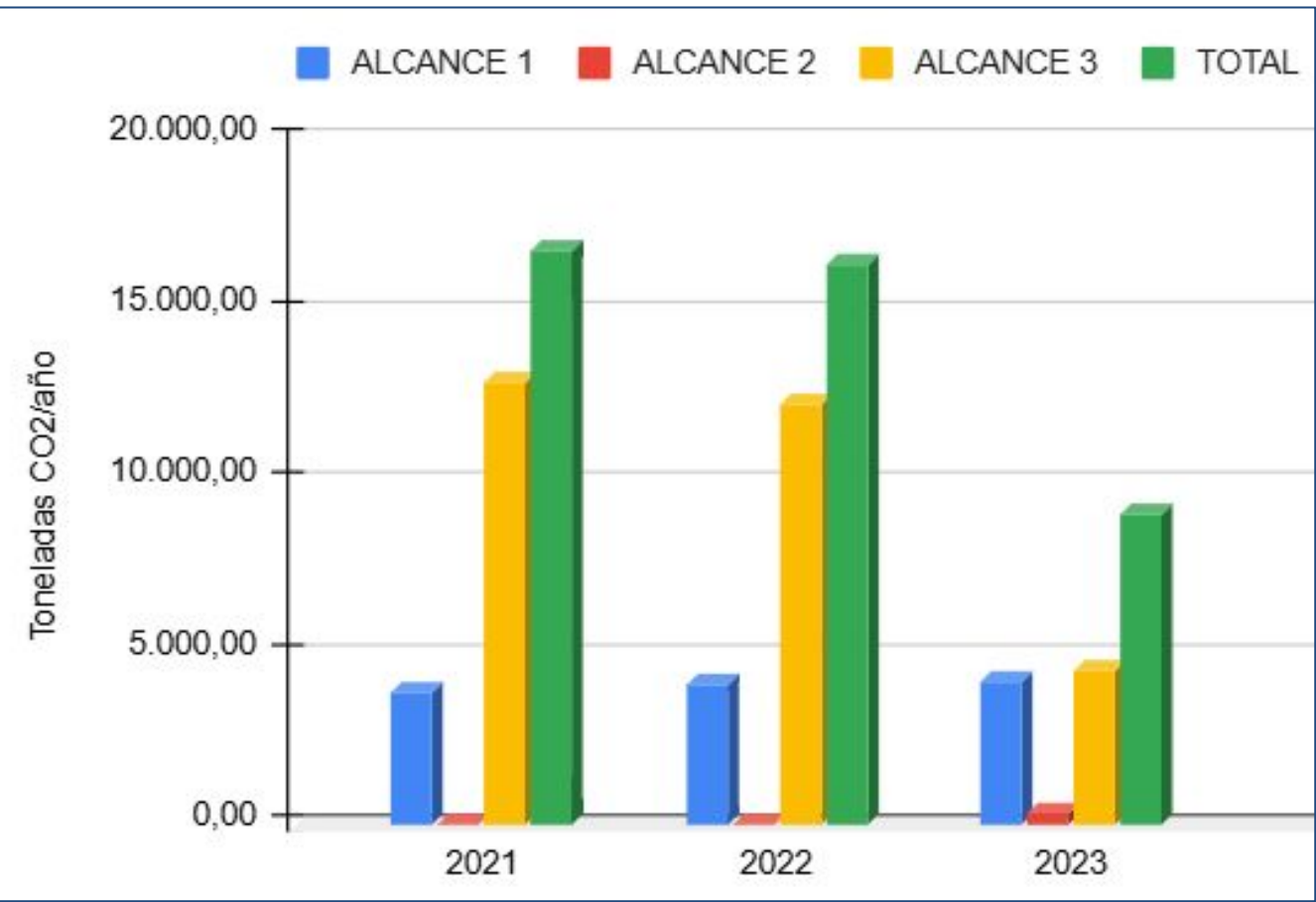
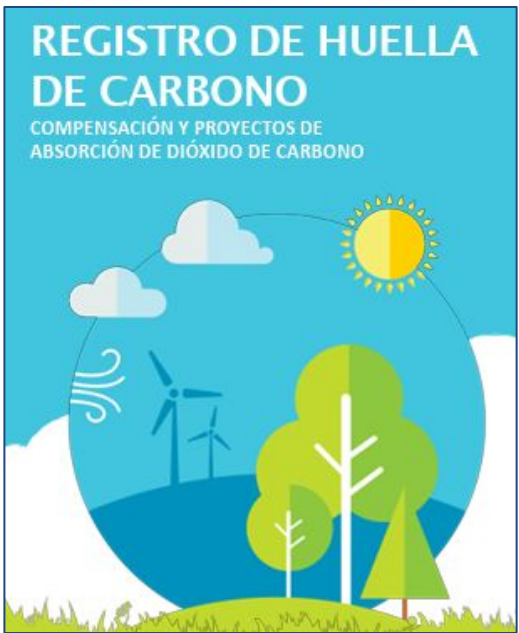
Aguas de Alicante está certificada de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 14064. La empresa realiza el cálculo y la verificación externa de la Huella de Carbono correspondiente a su actividad desde el año 2016.

Desde el año 2021, se realiza el **cálculo por municipio y con alcance 3**.

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

Huella de Carbono - (Toneladas CO <sub>2</sub> /año)	2021	2022	2023
Alcance 1. Total emisiones Directas	3.849,11	4.113,33	4.186,10
Alcance 2. Total emisiones Indirectas	0,48	0	343,62
Alcance 3. Total emisiones Indirectas	12.901,89	12.301,43	4.542,67
<b>TOTAL</b>	<b>16.751,48</b>	<b>16.414,76</b>	<b>9.072,39</b>

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



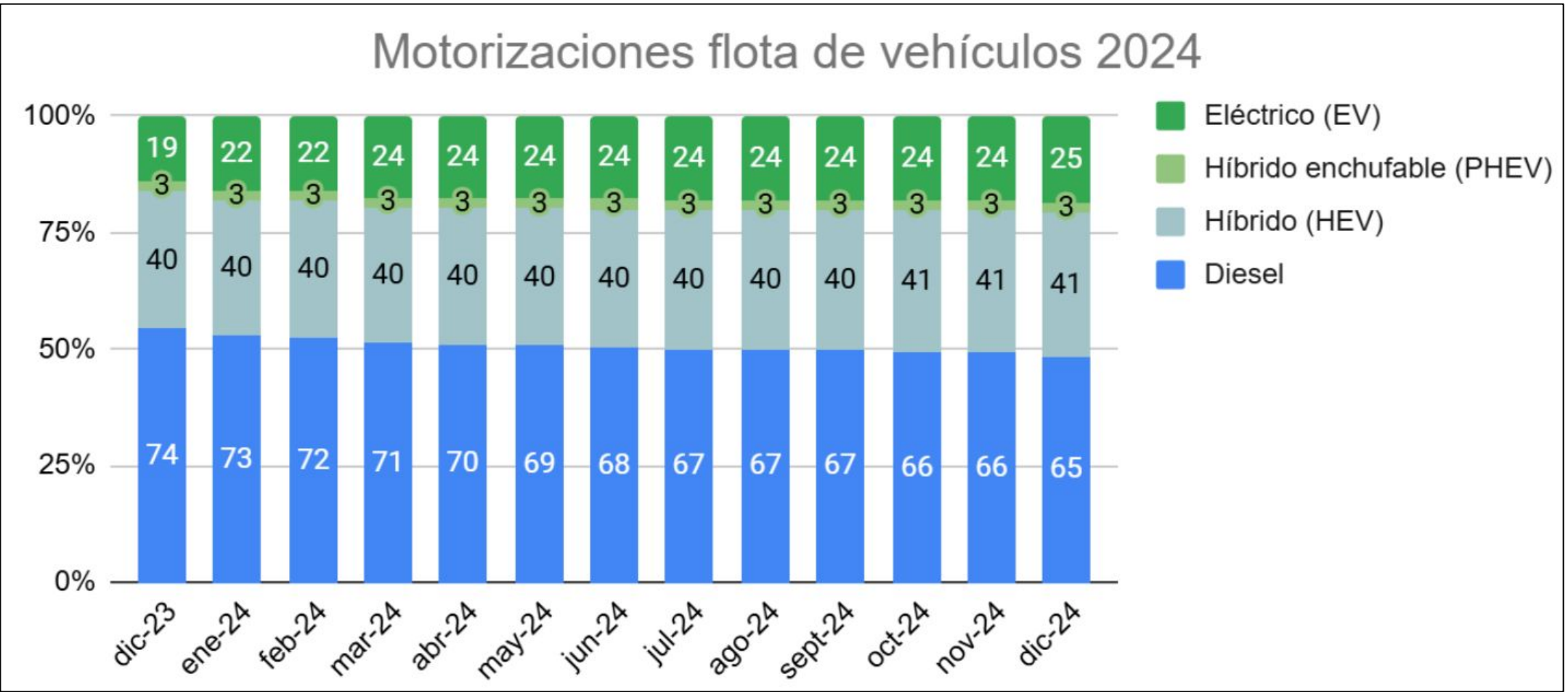


# Movilidad sostenible.

## Adquisición de nuevos vehículos eléctricos

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

Número de vehículos	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Vehículos de gasolina	1	0	0
Vehículos de gasoil	94	70	65
Vehículos híbridos	36	39	41
Vehículos híbridos enchufables	2	3	3
Vehículos eléctricos	1	20	25



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Infraestructuras de recarga de vehículos eléctricos, bicicletas y patinetes

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

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

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



**Los 25 vehículos eléctricos de la flota de Aguas de Alicante han recorrido en 2024 un total de más de 330.000 km, lo que ha supuesto evitar la emisión a la atmósfera de casi 48 Tn de CO2 dado que toda la energía eléctrica consumida en las recargas proviene de fuentes renovables.**

Datos: 333.206 km

Emisión promedio furgonetas: 144 g/km (Fuente: European Environment Agency y contrastado con las fichas técnicas de algunas furgonetas sustituidas)

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

**LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO**

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

# 4.3 Generación de oportunidades sostenibles

¿Qué es una biofactoría?

Valorización del 100% de lodos de depuración

Valorización de residuos



# Generación de oportunidades sostenibles



32.387,52 Tn

100% Fangos de depuración valorizados

- 52,03 % Secado térmico
- 45,71 % Agricultura
- 2,25 % Compostaje



2 Biofactorías  
Rincón de León y Monte Orgegia



30.857,97 Tn

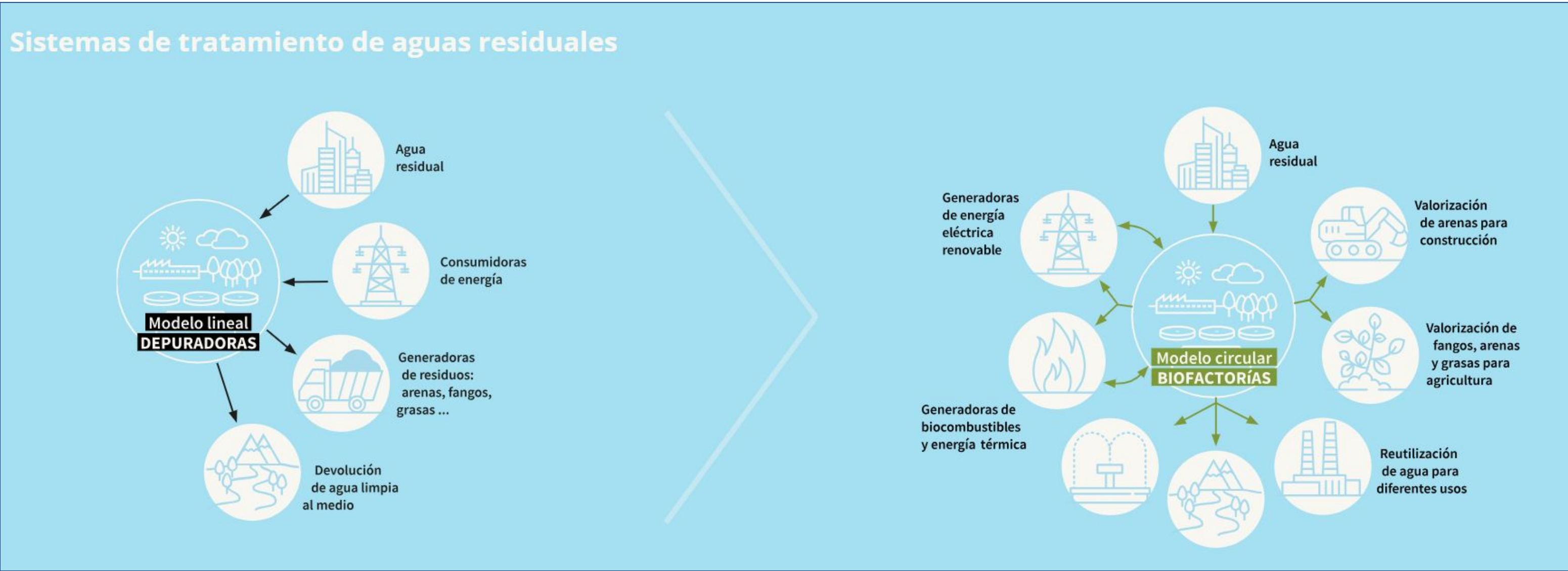
100% residuos de Construcción  
y Demolición generados por contratistas,  
con destino valorización.



¿Qué es una biofactoría?

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

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



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Valorización del 100%  
Lodos de Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales

TOTAL LODOS - 2024: 32.387,52 Tn		
DESTINO AGRICULTURA (Tn)	DESTINO SECADO TÉRMICO (Tn)	DESTINO COMPOSTAJE (Tn)
14.805,04	16.852,34	0.730
45,71 %	52,03 %	2,25 %
		



INFORME  
DE  
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL  
LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN  
MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Valorización del 100%  
Residuos de construcción y demolición en obras

OBRAS	Tn RCD en 2024 100% destino valorización
Alicante	28.009,05
San Vicente del Raspeig	2.118,92
Sant Joan d’Alacant	650
Petrer	80
El Campello	0
TOTAL	30.857,97



# 4.4 Mejora del entorno en el que operamos

Eliminación de fitosanitarios

Proyecto BiObserva STOP-invasoras


Naturalización de instalaciones (EDARs)

BiObserva Voluntariado

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



# Protegemos y recuperamos los espacios naturales




100%

Instalaciones dentro  
del programa STOP invasoras




100%

Instalaciones libres de fitosanitarios



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



2

Instalaciones incorporadas al  
programa de voluntariado corporativo  
BIOBSERVA



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

**MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS**

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Eliminación de fitosanitarios

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

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

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



## Naturalización de instalaciones

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





Proyecto BiObserva STOP-invasoras



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

EDAR Rincón de León

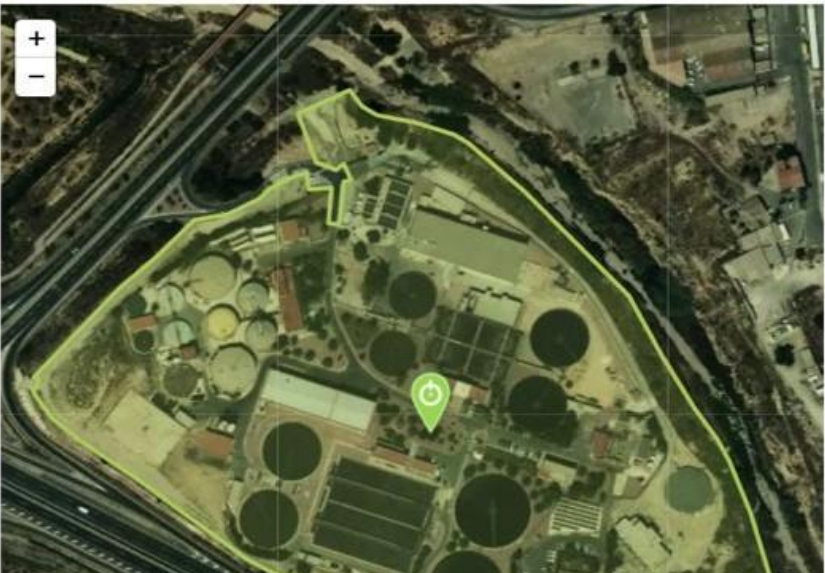
Tipo de instalación: EDAR

Localidad: Alicante/Alacant

Provincia: Alicante

Observaciones en esta instalación

3m² Ailanthus altissima



Ailanto, árbol del cielo  
Ailanthus altissima

EDAR Monte Orgegia

Tipo de instalación: EDAR

Localidad: Alicante/Alacant

Provincia: Alicante

Observaciones en esta instalación

10u. Acacia spp.  
12m² Arundo donax



Mimosa, acacia  
Acacia spp.



Caña común  
Arundo donax

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## BiObserva voluntariado



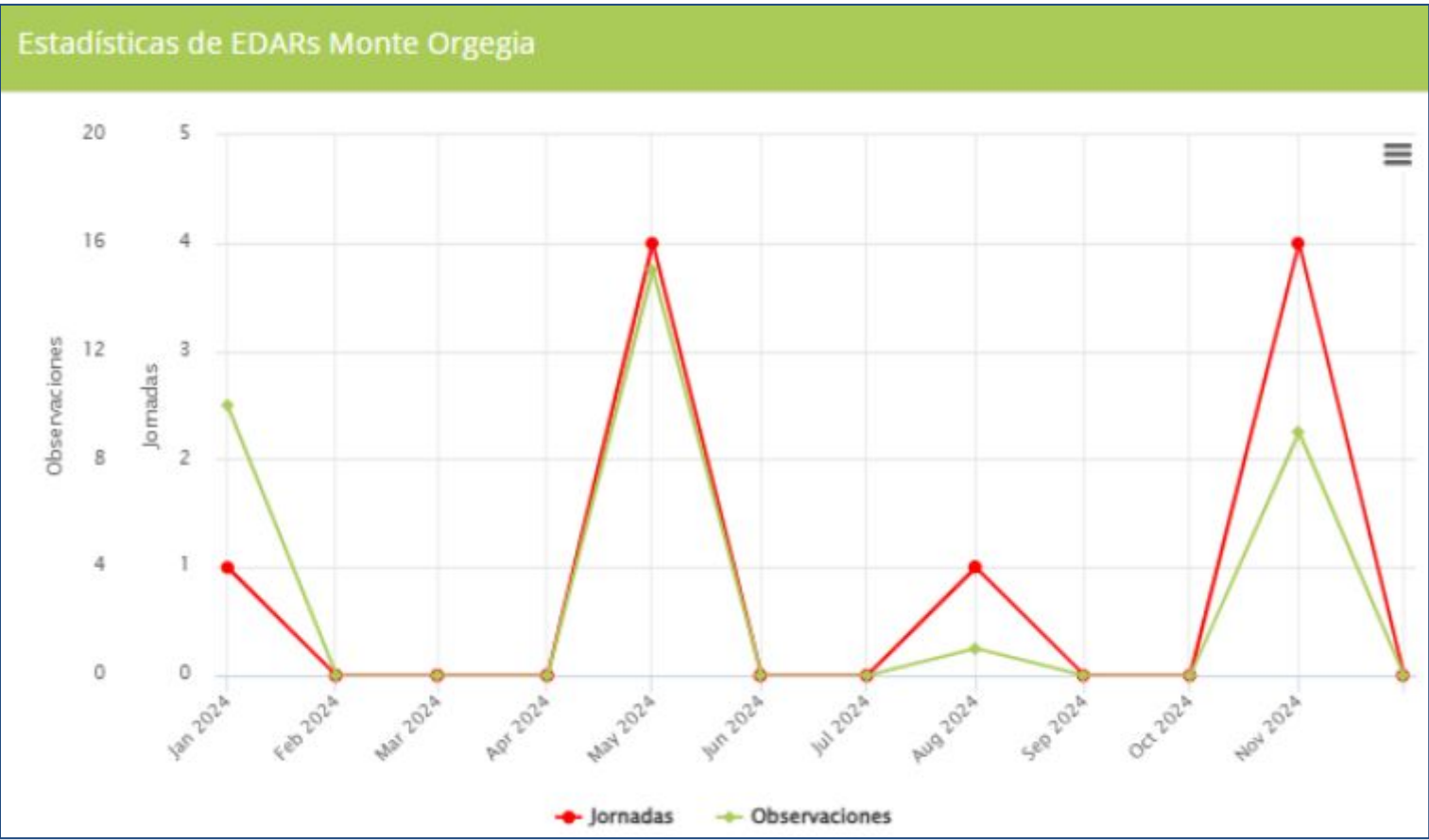
Aguas de Alicante participa desde 2018, en un Programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva ([www.biobserva.com](http://www.biobserva.com))boración, en el que las personas voluntarias (plantilla de Aguas de Alicante) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

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

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

### Número de observaciones de especies en el año 2024

Instalación	Nº voluntarios	Nº jornadas	Nº observaciones	Tiempo (min)
EDAR Rincón de León	3	2	20	60
EDAR Monte Orgegia	3	10	35	105





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

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

Anillamiento	2023	2024
Número de sesiones de anillamiento	16	22
Horas de anillamiento	73	132
Número de aves anilladas	215	360
Número de recapturas	46	64

Visitas al Parque	2023	2024
Número de sesiones de visitas	14	4
Número de asistentes (escolares, CEIP, IES, Institutos FP y profesionales especializados en infraestructuras verdes)	73	92



Jornadas de puertas abiertas
<b>18 de mayo. Día Mundial de las aves migratorias.</b> Anillamiento científico de aves y ruta ornitológica. Uso de apps móviles para el reconocimiento e identificación de aves y colaboración en ciencia ciudadana.
<b>8 de junio. Día mundial del medioambiente.</b> Anillamiento científico de aves y ruta científica de observación y demostración de metodologías de estudio de odonatos en el medio natural.
<b>5 de octubre. Día mundial de las aves.</b> Formación en ornitología y anillamiento científico de aves. Revisión y mantenimiento de cajas nido que se encuentran instaladas en el parque.
<b>23 de noviembre. Bienvenida a las aves invernantes.</b> Anillamiento científico de aves y ruta por el parque para identificar las aves presentes durante el invierno.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

# 4.5 Referente en digitalización & innovación

🌊 Innovación sostenible

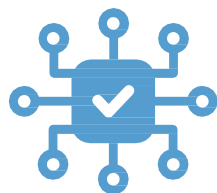
🌊 B-WaterSmart

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

🌊 PERTE Plan de Digitalización Integral de Aguas de Alicante



## Referente en digitalización & innovación



# PERTE Digitalización Integral de AMAEM



91,1

%

## Inversión

Dirigida a proyectos de  
digitalización, sostenibilidad y  
economía circular



# B-WaterSmart

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



520 Mil €

Invertidos en I+D+i



Colaboración con entidades  
enfocadas en la innovación de  
la Comunitat Valenciana

Alineamos nuestros compromisos...

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



INVERTIMOS EN I+D+I Y CREAMOS ECOSISTEMAS INNOVADORES



## Innovación sostenible

Aguas de Alicante considera la innovación como un elemento imprescindible de su compromiso con el desarrollo sostenible, clave para abordar los desafíos económicos, tecnológicos y ambientales a los que nos enfrentamos. En el año 2024, Aguas de Alicante ha desarrollado 8 proyectos de I+D+i en los ámbitos de digitalización y sostenibilidad, con una inversión total de más de 520.000 €.

Esta estrategia se apoya en la innovación transversal, presente en todas las áreas de la empresa; en la vigilancia tecnológica, que nos permite estar a la vanguardia; y en la colaboración con centros tecnológicos y universidades nacionales e internacionales, que nos permiten abordar grandes proyectos, como el B-Water Smart o el Plan de Digitalización Integral de Aguas de Alicante.

## B-Water Smart

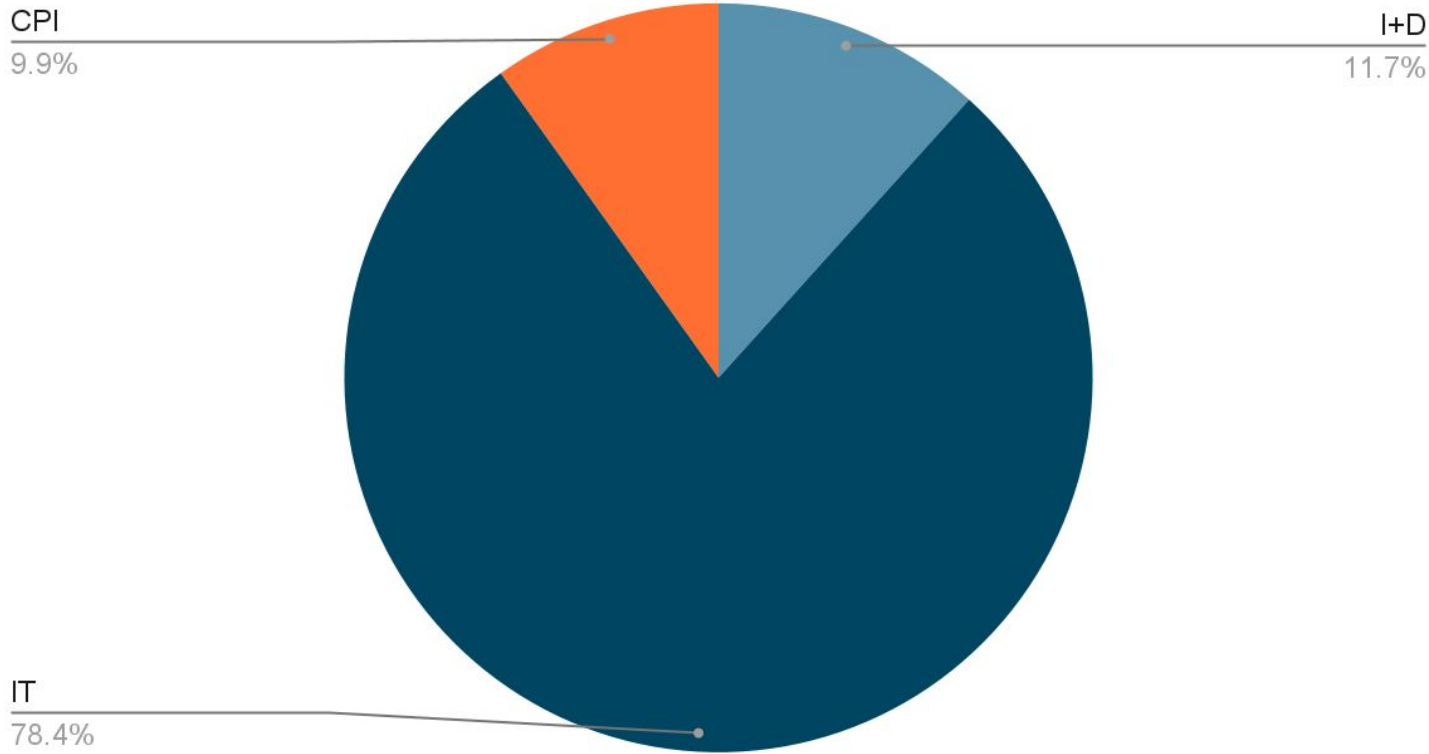
Los buenos resultados del proyecto europeo B-Watersmart, finalizado en septiembre de 2024, permitirán implantar a escala real algunas de sus soluciones, además de darle continuidad en los próximos años a través de un proyecto LIFE, para seguir trabajando en la optimización de la producción de biogás en depuradoras a través de la co-digestión.

Los pilotos tecnológicos que se realizaron fueron los siguientes:

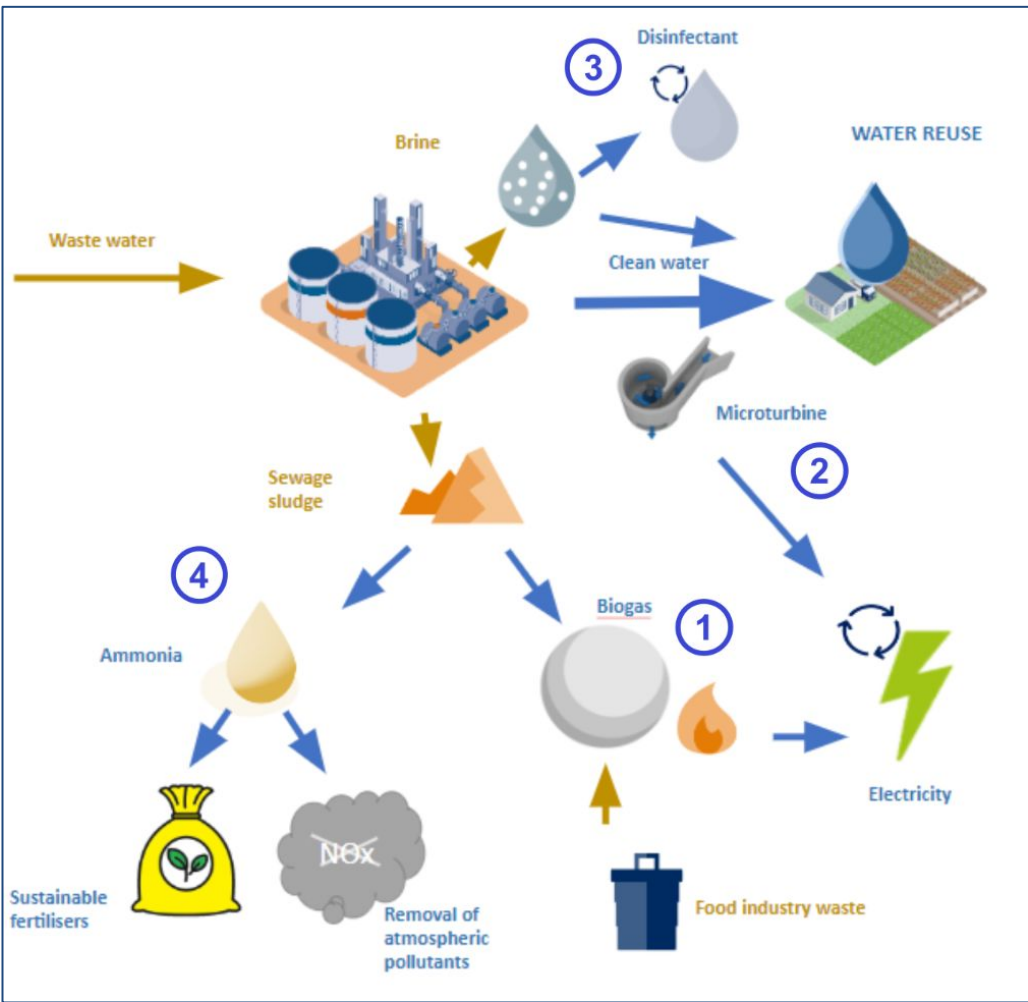
- Valorización de residuos de la industria alimentaria para mejorar la producción de biogás a través de co-digestión
- Recuperación de energía en las plantas de tratamiento mediante microturbinas
- Generación de desinfectantes a partir de la salmuera, y recuperación de amonio en los efluentes
- Herramienta para el apoyo en la toma de decisiones para evaluar la implementación de nuevas tecnologías relacionadas con la economía circular.

Este proyecto ha recibido financiación del programa de investigación e innovación Horizonte 2020 de la Unión Europea.

### Inversión en Innovación 2024



Distribución de inversiones en proyectos de innovación



Principales actuaciones del B-Water Smart

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA  
CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS  
GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE  
BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN  
MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA  
GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL  
GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA  
LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO  
GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO  
NUESTRO PRINCIPAL VALOR  
CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



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

El Entorno Controlado de Pruebas (sandbox) del Ciclo Integral del Agua es un proyecto financiado por la Unión Europea, en el marco del Programa Fondo Europeo de Desarrollo Regional Comunitat Valenciana 2021-2027, a través del Instituto Valenciano de Competitividad e Innovación IVACE +i (Generalitat Valenciana). El reto del proyecto es superar modelos regulatorios tradicionales, con nuevas fórmulas más ágiles que promuevan la innovación.

A lo largo de sus tres años de duración (2023-2025), este innovador proyecto, del que no existen precedentes en el sector, tiene como objetivo el desarrollo y puesta en marcha de dicho sandbox de carácter técnico-legislativo del ciclo integral del agua en España, que persigue aplicar soluciones de empresas innovadoras en la mejora del servicio ciudadano y superar modelos regulatorios tradicionales con fórmulas que promuevan la innovación.

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



Sesiones de identificación de retos

Durante la anualidad anterior, 2023, se llevó a cabo la formación y capacitación en el sandbox de personal interno y técnicos de las Administraciones Públicas.

En 2024, se han realizado las actividades correspondientes a:

- sesiones de identificación de retos con empleados y stakeholders externos
- elaboración y presentación pública de la Guía de Uso de Sandbox aplicado al Ciclo Integral del Agua



De cara a 2025 está previsto el lanzamiento y puesta en marcha del Sandbox, con la preceptiva definición de un modelo de gobernanza y bases reguladoras y con la identificación de los retos sobre los que se tendrá el objetivo de realizar pilotos a través de la colaboración con empresas, startups, universidades y otras entidades innovadoras.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA  
CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS  
GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE  
BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN  
MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA  
GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL  
GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA  
LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO  
GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO  
NUESTRO PRINCIPAL VALOR  
CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# Plan de Digitalización Integral de Aguas de Alicante PERTE

Este proyecto consta de 45 actuaciones que pretenden mejorar la digitalización del ciclo integral del agua en Alicante y los municipios limítrofes alineadas con el Plan Estratégico de Aguas de Alicante, la agenda Urbana, el Plan Alicante Smart City y el Proyecto Alicante Agua Circular

Este proyecto tiene como objetivo general alcanzar un alto grado de digitalización de todas las fases del ciclo hídrico. Para ello, plantea un total de 45 actuaciones diferentes en todos los ámbitos del ciclo del agua, desde la captación a la reutilización.

Con un presupuesto global de 6.207.363,78 €, el proyecto de Aguas de Alicante ha resultado beneficiario de la segunda convocatoria de subvenciones para proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua, en el marco del PRTR (PERTE digitalización del ciclo del agua), otorgando el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico la máxima intensidad de financiación para todas las actuaciones (5.238.128,63 €).



Actuación TIPO B: Monitorización de captaciones de agua subterránea



En 2025 está prevista la ejecución de parte de las diferentes actuaciones, con los principales objetivos de:

- Modernizar la sensorización de las infraestructuras, optimizando la explotación de los datos con criterios de eficiencia y sostenibilidad.
- Preservación de los recursos hídricos
- Reducción del consumo energético y el impacto al medio
- Reducir la brecha digital y asegurar la capacitación del personal trabajador y de la sociedad en su conjunto

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA  
CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO. GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

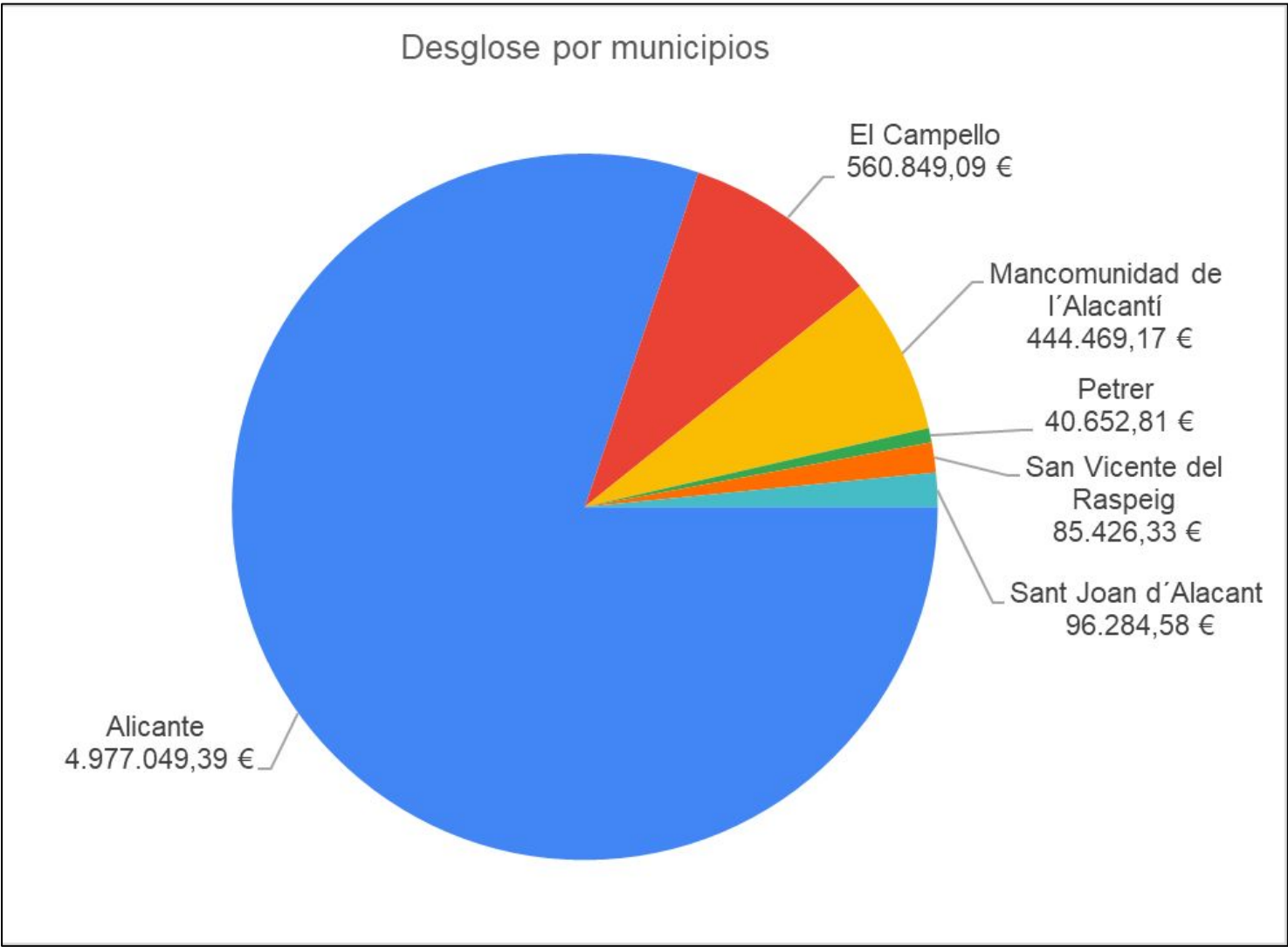
SOBRE NUESTRO INFORME



# PERTE de Digitalización del Ciclo Urbano del Agua

- **Segunda convocatoria del PERTE de digitalización del Ciclo Urbano del Agua** (Orden TED/919/2023, de 21 de julio)
- **Presupuesto** global de la propuesta “*Plan Integral de Digitalización de Aguas de Alicante*”: **6.207.363,78 €**
- Porcentaje de financiación medio: 84,4%\*
- De acuerdo con las condiciones de la nueva convocatoria:
  - Mejor equilibrio entre categorías de actuaciones
  - Mayor peso de Planes, estudios y modelos, destacando los **proyectos constructivos de 4 depósitos anticontaminación** para la protección del medio receptor: **Cocó, Atalayas, Palmeral y Teulada**

\*El porcentaje de financiación para las actuaciones en el T.M. de Alicante es del 81,6%, debido a su tipología específica



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# PERTE de Digitalización del Ciclo Urbano del Agua

## Actuaciones a realizar



### Planificación y Gobernanza



- Planes de Sequía
- Planes integrales de gestión de los sistemas de saneamiento
- Planes de gestión del riesgo sanitario de aguas regeneradas
- Plataforma de gestión del riesgo sanitario de aguas regeneradas
- Planes Directores de la Red de Alta y Baja
- Gemelo Digital de la Red de Transporte y Distribución de Alicante
- Gemelo digital de la red de Drenaje
- Modelo matemático de la red urbana de agua regenerada
- Proyectos constructivos infraestructuras críticas saneamiento para protección del medio receptor



### Captación de Recursos Hídricos

- Monitorización de captaciones de agua subterránea



### Transporte y Distribución

- Digitalización para el Control de la Calidad del Agua en tiempo real
- Prelocalizadores avanzados para detección y localización de fugas
- Sensorización red de abastecimiento mejora de eficiencia El Campello
- Implantación de Telelectura El Campello
- Sistema de telecomunicaciones para telelectura El Campello
- Plataforma de Análisis de datos de Telelectura

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

**REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN**

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD


SOBRE NUESTRO INFORME



# PERTE de Digitalización del Ciclo Urbano del Agua


## Actuaciones a realizar






### Riego urbano

- Implantación de sensores para riego inteligente de zonas verdes
- Plataforma de control para riego inteligente de zonas verdes




### Alcantarillado y Control de Vertidos

- Estaciones de Control Avanzado de Vertidos Industriales e Infiltraciones
- Actuaciones complementarias para el control de infiltraciones en la red de drenaje
- Plataforma de Control Avanzado de Vertidos Industriales e Infiltraciones
- Monitorización de puntos de vertido al medio receptor



### Depuración

- Sensorización para control avanzado EDAR Monte Orgegia
- Sensorización para control avanzado EDAR Rincón de León
- Plataforma de control avanzado EDAR Monte Orgegia
- Plataforma de control avanzado EDAR Rincón de León



### Transversal

- Plataforma de Inteligencia del Agua
- Sistema centralizado de visualización para la telegestión y telemando

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME





# 5

COMPROMISO  
CON LA SOCIEDAD



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

- ~~~~ Fondo Social
- ~~~~ Tarifas Sociales
- ~~~~ Acción Social

## ➤ Programas de acción social:

Eje 1: Oportunidades educativas

Eje 2: Mejora de la empleabilidad

Eje 3: Creación de comunidades sostenibles

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

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

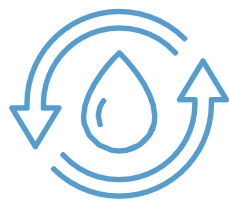
NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

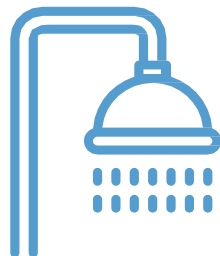
SOBRE NUESTRO INFORME

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



714.744,44€

Destinados a fondos sociales en  
el último año



100%

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



2.723

Hogares con tarifas sociales  
para el agua



8,01 sobre 10

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



116 talleres de  
Aqualogia con  
2755 escolares



LBG: 277.847 €

invertidos en la Comunidad

Alineamos nuestros compromisos...

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



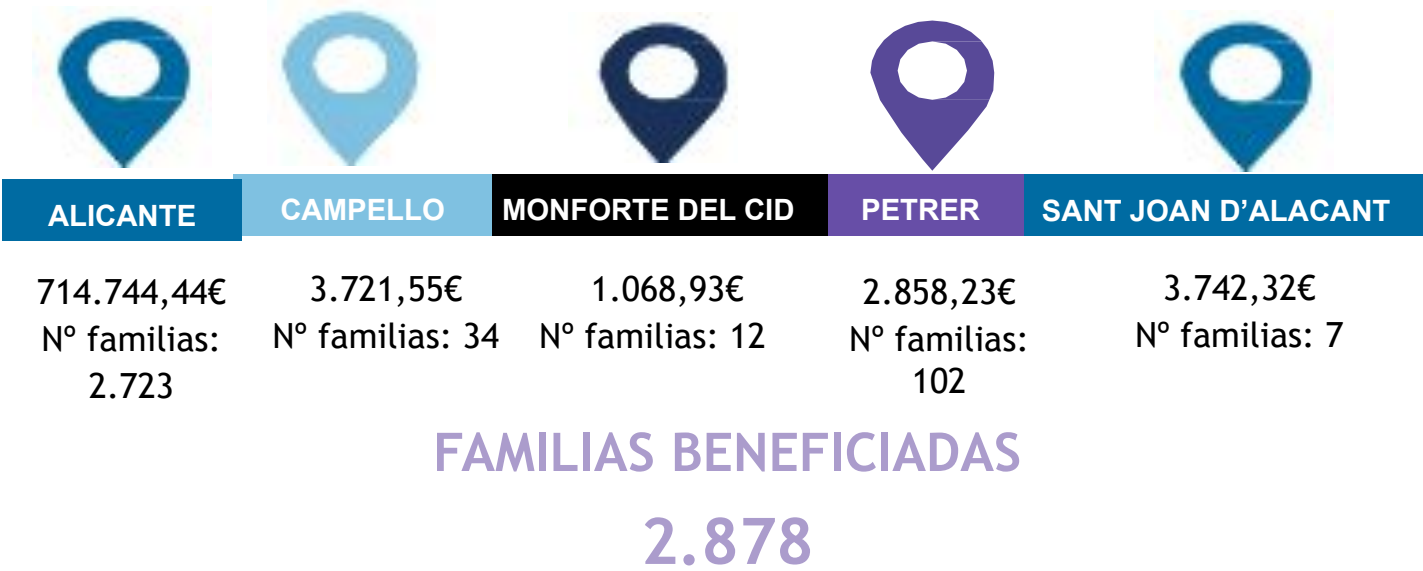
CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUESTRAS  
INSTALACIONES PRINCIPALES





## Fondo social

En 2024 el importe aplicado para pago de facturas a cargo del Fondo Social ha sido de 726.135,47€:



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>



## Tarifas Sociales

### Contratos Con Tarifas Sociales (Aguas Alicante): 2.684

	Número de familias beneficiadas por tarifas sociales
ALICANTE	2.339
SANT JOAN D'ALACANT	116
EL CAMPELLO	172
PETRER	57
TOTAL	2.684

\*Alicante: familias numerosas ( 1865), parados larga duración (191) y pensionistas (283)  
\* Sant Joan d'Alacant, Petrer y Campello: familias numerosas

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

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

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

En el 2024 el 100% de los clientes tiene acceso a tarifas y fondo sociales.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA  
NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Acción Social

En el marco del Plan Estratégico 2022-2027, Aguas de Alicante demuestra su compromiso social a través del ámbito 'Persona a Persona', enfocándose en apoyar a los colectivos más vulnerables. Este compromiso se materializa no solo garantizando el acceso al agua mediante fondos sociales, tarifas adaptadas y opciones flexibles de pago, sino también actuando como catalizador de cambio social. La compañía implementa programas de acción social de alto impacto que se articulan en tres ejes estratégicos:

- La generación de oportunidades educativas para desarrollar el talento futuro
- Impulso de la empleabilidad mediante la formación de profesionales
- Promoción y creación de comunidades sostenibles.

### Programas de Acción Social

#### Eje 1: Oportunidades educativas.

Como parte de su compromiso social, Aguas de Alicante desarrolla programas educativos innovadores orientados a fomentar vocaciones ambientales y científicas. Estas iniciativas se centran en proporcionar oportunidades formativas de calidad que contribuyen al desarrollo del talento futuro. Los estudiantes beneficiarios acceden a una formación especializada donde adquieren competencias específicas en el sector del agua y el medio ambiente, potenciando así sus habilidades profesionales y mejorando significativamente sus perspectivas de inserción laboral.

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



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

Aguas de Alicante lidera el programa AQUAE STEM, una iniciativa innovadora diseñada para atraer, potenciar y despertar las vocaciones científico-técnicas entre estudiantes de Educación Primaria, con especial énfasis en el alumnado femenino.

El programa, implementado en tres centros educativos de su área de influencia, equipa a las escuelas con recursos y herramientas pedagógicas de vanguardia para estimular el interés en las disciplinas STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).

A través de una metodología práctica, participativa e inclusiva, el programa empodera a las estudiantes convirtiéndolas en protagonistas de su aprendizaje, ofreciéndoles experiencias didácticas enriquecedoras, fortaleciendo su confianza en las capacidades científico-tecnológicas y presentándoles modelos femeninos inspiradores en estos campos.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# Acción Social

## BECAS DE JÓVENES TALENTOS.

Aguas de Alicante ha puesto en marcha el programa de Becas 'Jóvenes Talentos', una iniciativa destinada a apoyar el acceso a la educación universitaria de estudiantes sobresalientes que enfrentan dificultades económicas.

Este programa integral no solo proporciona apoyo financiero para cubrir los costes académicos, sino que también ofrece un acompañamiento continuo durante toda la trayectoria universitaria.

Los requisitos de elegibilidad incluyen: haber solicitado la beca del Ministerio de Educación y Formación Profesional para estudios de grado en el curso 2024-2025, estar matriculado en la Universidad de Alicante, acreditar una calificación media superior a 8,5 sobre 10 en bachillerato o Formación Profesional, y residir en el área de servicio de Aguas de Alicante.

En 2024 se han concedido 3 Becas Jóvenes Talentos



## PROGRAMA DE PRÁCTICAS EDUCATIVAS

Aguas de Alicante mantiene un sólido compromiso con la formación práctica a través de su Programa de prácticas educativas, que abarca tres modalidades formativas: universitaria, Formación Profesional tradicional y Formación Profesional Dual. La incorporación de la empresa a la modalidad dual en 2021 representa un paso significativo en su estrategia educativa, cumpliendo un doble objetivo: facilitar la formación práctica de futuros profesionales y contribuir a la alineación de los programas formativos con las necesidades reales del mercado laboral y el contexto socioeconómico actual.

En 2024 participaron 13 personas en diferentes modalidades formativas:

- **Prácticas universitarias:** 2 personas, en las especialidades de Relaciones Laborales y del Grado en Ingeniería Informática.
- **Formación Profesional (FP):** 5 personas, distribuidas de la siguiente manera:
  - 2 personas en Informática y Comunicaciones – Informática de Oficina (LFP)
  - 1 persona en GS Administración y Finanzas
  - 2 personas en Seguridad y Medio Ambiente
- **Formación Profesional Dual:** 6 personas, procedentes de los siguientes centros educativos:
  - IES San Vicente – GS Administración y Finanzas (2 personas)
  - CIFP Canastell – Instalaciones Eléctricas y Automatizadas (1 persona)
  - IES Verge del Remei – Química: Laboratorio de Análisis y Control de Calidad (1 persona)
  - CIFP Canastell, San Vicente del Raspeig – IES San Vicente (2 personas)

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# Acción Social

## CÁTEDRA DE AGUAS DE ALICANTE DE CAMBIO CLIMÁTICO

La 'Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático' surge a inicios de 2023 como una colaboración estratégica entre la Universidad de Alicante y Aguas de Alicante buscando crear puentes entre el sector académico y empresarial para abordar desafíos del cambio climático.

Para la Universidad de Alicante, representa la afirmación de su posición destacada en investigación climática, mientras que para Aguas Alicante simboliza su dedicación a combatir el cambio climático mediante estrategias de mitigación, compensación y soluciones naturales.

La Cátedra, integrada en la 'Red de Cátedras del Agua', ha permitido realizar 59 actividades en 2024 con la participación en Conferencias, Seminarios, ruedas de prensa, presentación de informes, colaboración con otras Cátedras Universitarias, participación en actos de la Red de Cátedras por la Sostenibilidad de las Universidades españolas, destacando dos Informes:

- “Estado de Cambio Climático y Gestión del Agua en Alicante Ciudad”
- “Análisis estadístico de datos hidrometeorológicos locales y regionalización de los efectos del cambio climático aplicados a la ciudad de Alicante



# Eje 2: Mejora de la empleabilidad

Aguas de Alicante desarrolla una labor fundamental en la promoción de la empleabilidad como herramienta de inclusión social, centrándose especialmente en personas en situación de vulnerabilidad. A través de alianzas estratégicas con entidades locales, la compañía implementa programas innovadores diseñados para facilitar la inserción laboral de calidad y el desarrollo profesional. Su enfoque es particularmente significativo en dos ámbitos: el acompañamiento y empoderamiento de personas beneficiarias de bonificaciones en el servicio de agua, y la capacitación especializada en empleos verdes, contribuyendo así a una transformación social sostenible y efectiva.

## PROGRAMA OLA

En 2023 el Ayuntamiento de Alicante, Cruz Roja y Aguas de Alicante firmaron un convenio que dio inicio al Programa OLA en la Ciudad de Alicante, bajo unas siglas que atienden a algunos de sus objetivos (“Ocupación, “Liderazgo” y “Acompañamiento”).

En 2024 se puso en marcha la 2º edición con la participación de 19 personas beneficiarias del Fondo Social entre los meses de marzo a septiembre, siendo el perfil medio mujer, migrante no UE, de 31 a 45 años.

Entre los principales datos de esta edición destaca el elevado grado de fidelización de los participantes y la dedicación media del equipo técnico.

En cuanto al grado de activación laboral ha ascendido al 95%, con 11 acciones formativas en competencias básicas y un total de 21 formaciones técnicas.

Gracias a todo ello el 63% de las personas participantes en el Programa OLA ha tenido alguna experiencia laboral durante la intervención, con un total de 18 contratos laborales en el periodo.



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Acción Social

### Eje 3: Creación de Comunidades Sostenibles

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

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

Dada su relevancia e impacto este Eje se desarrolla en el Capítulo “Ser parte activa de la sociedad” de este mismo Informe de Sostenibilidad



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# 5.2

## Nuestro equipo nuestro principal valor

- Política de Equidad
- Diversidad de Género
- Conciliación y Corresponsabilidad. Modelo efr.
- Integración laboral de personas con discapacidad
- Diversidad generacional, cultural y LGTBIQ+
- Distintivos y Reconocimientos en Equidad
- Red de Embajadores/as
- Seguridad y salud en el trabajo
- Seguridad en las empresas contratistas
- ISO 45001
- Cultura justa
- Otros Proyectos de SSL

### INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

**NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR**

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME





# Nuestro equipo nuestro principal valor

 **Distintivo “Igualdad en la Empresa”**

Otorgado por el Ministerio de Igualdad. Prorrogado en 2024.

 **Certificación efr**  
Otorgado por la Fundación MásFamilia.

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

 **Protocolo contra el Acoso**  
III Protocolo de acoso y IV Plan de igualdad.

Alineamos nuestros compromisos...



CONTRIBUIR A LA IGUALDADE ENTRE MUJERES Y HOMBRES  
CREANDO ENTORNOS INCLUSIVOS

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



**30,30% Mujeres en puestos de responsabilidad.**



**No violencia de género**  
Pertenencia a Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género.



**0.90% Índice de incidencia**  
con menos accidentes que las empresas del mismo sector (2,61).



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



**2%**  
Personas con discapacidad

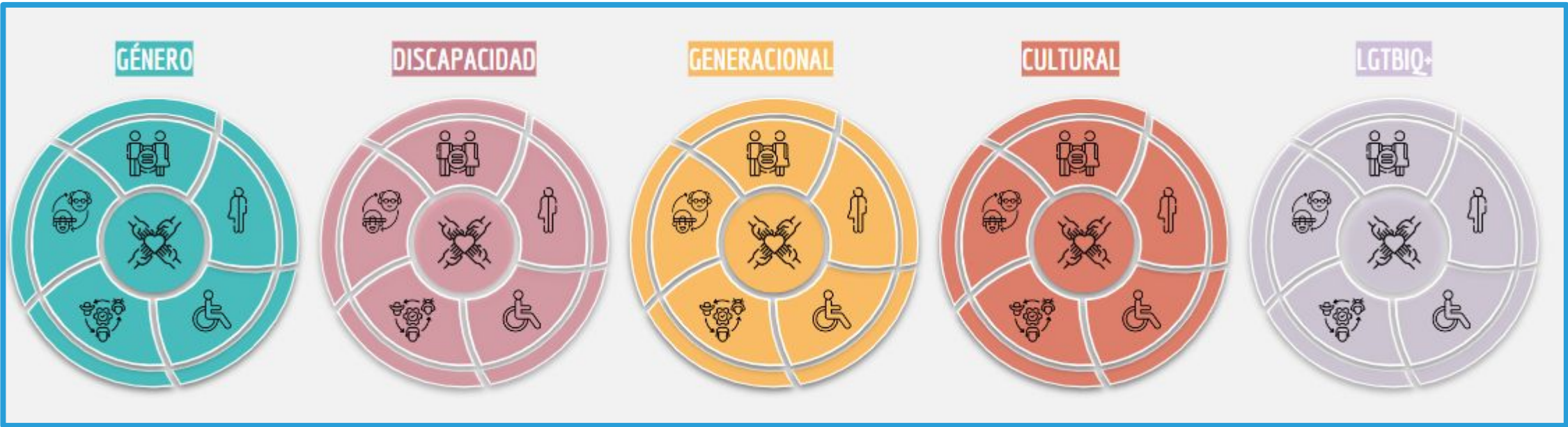
## Política de equidad

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

### Nuestra Prioridad: crear entornos diversos e inclusivos

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

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



-



# Diversidad de Género

## Plan de Igualdad

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

En 2013 Aguas de Alicante consiguió el **distintivo “Igualdad en la Empresa” otorgado por el Ministerio de Igualdad**, convirtiéndose en la primera empresa de la provincia en obtener el preciado distintivo. Dicho distintivo resultó **prorrogado en 2024, por tercera vez, por un periodo de 5 años más.**

El IV Plan de Igualdad, aprobado en **Junio de 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

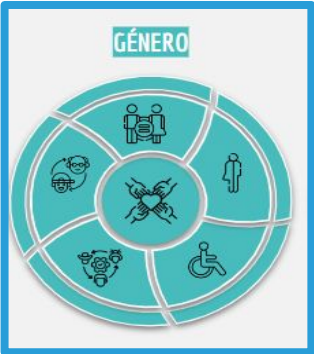
El III Protocolo de Acoso ha estado vigente hasta el 19 de mayo de 2025, fecha en la que resultó aprobado el IV Protocolo.

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 garanticen 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 tabloneros ubicados en todos los centros de trabajo.

## Sensibilización en Igualdad y Diversidad

Todos los años se realizan actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Diversidad. Con motivo del **día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género contra la mujer**, del **Día Internacional de las personas con Discapacidad** y del día Internacional del Voluntariado se organizó en 2024 a nivel corporativo la **Semana de la Equidad**, ciclo formativo telemático en el que se publicaron post y se realizaron seminarios relacionados con la diversidad de la plantilla. Además, se conmemoran otras fechas para sensibilizar en materia de Igualdad de Género como por ejemplo:

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



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Respecto a las acciones formativas realizadas en 2024 relacionadas con la diversidad, cabe destacar, el curso on line sobre Igualdad y Protocolo de Acoso, así como el curso sobre Diversidad realizado por la plantilla de AMAEM. Además, se impartió un curso presencial sobre Protocolo de Acoso dirigido a los miembros de la Comisión de Seguimiento de Acoso y una formación específica sobre Igualdad dirigida a los nuevos miembros de la representación social de la Comisión de Igualdad.

Prevención de la Violencia de género.

Aguas de Alicante, consciente de la problemática social existente y de la necesaria implicación de todos los agentes sociales en la prevención de la violencia de género, está adherida desde 2018 a la Red de Empresas contra la Violencia de Género. En 2023 resultó renovado el Convenio con el Ministerio de Igualdad, por lo que continuó vigente en 2024.

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

Si eres víctima de violencia de género o conoces un caso recuerda...

016 (gratuito y sin rastro en la factura)

600 000 016 (WhatsApp)

016-online@igualdad.gob.es

Emergencias: 112 y App AlertCops

Para mujeres con discapacidad

Servicio TELESOR (www.telesor.es)

Servicio SVISUAL (www.svisual.org)

De 8h a 22h (todos los días)

BOE

POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO

Jueves 29 de junio de 2023

Sec. III. Pág. 91395

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE IGUALDAD

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

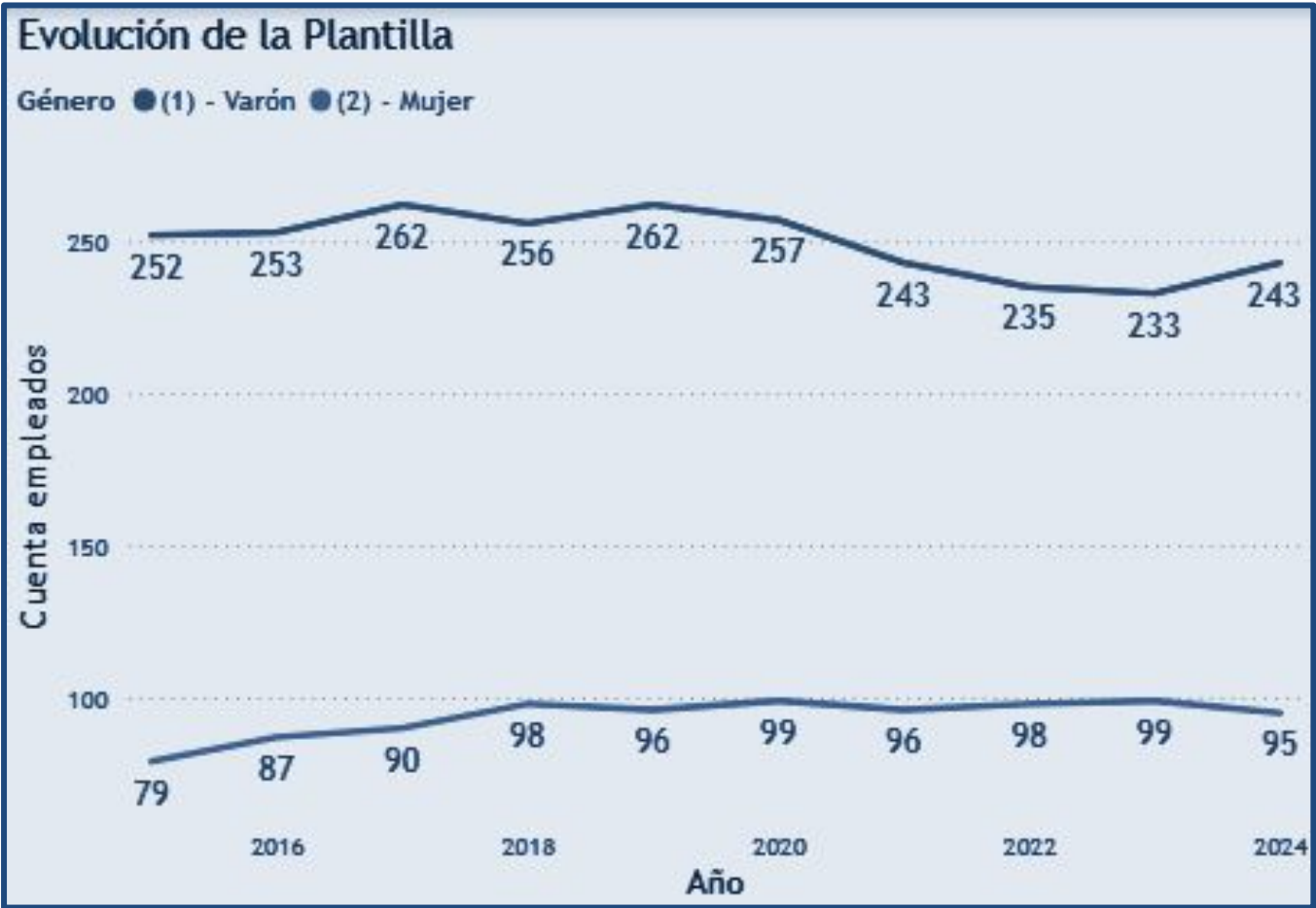
- CARTA DE LA PRESIDENCIA
- CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- LA EMPRESA
- NUESTRAS CIFRAS
- GOBERNANZA
  - ACTIVIDAD RESPONSABLE
  - BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA
  - ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN
  - MEJORA CONTINUA
  - NUESTRA HOJA DE RUTA
  - GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF
- ACCIÓN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



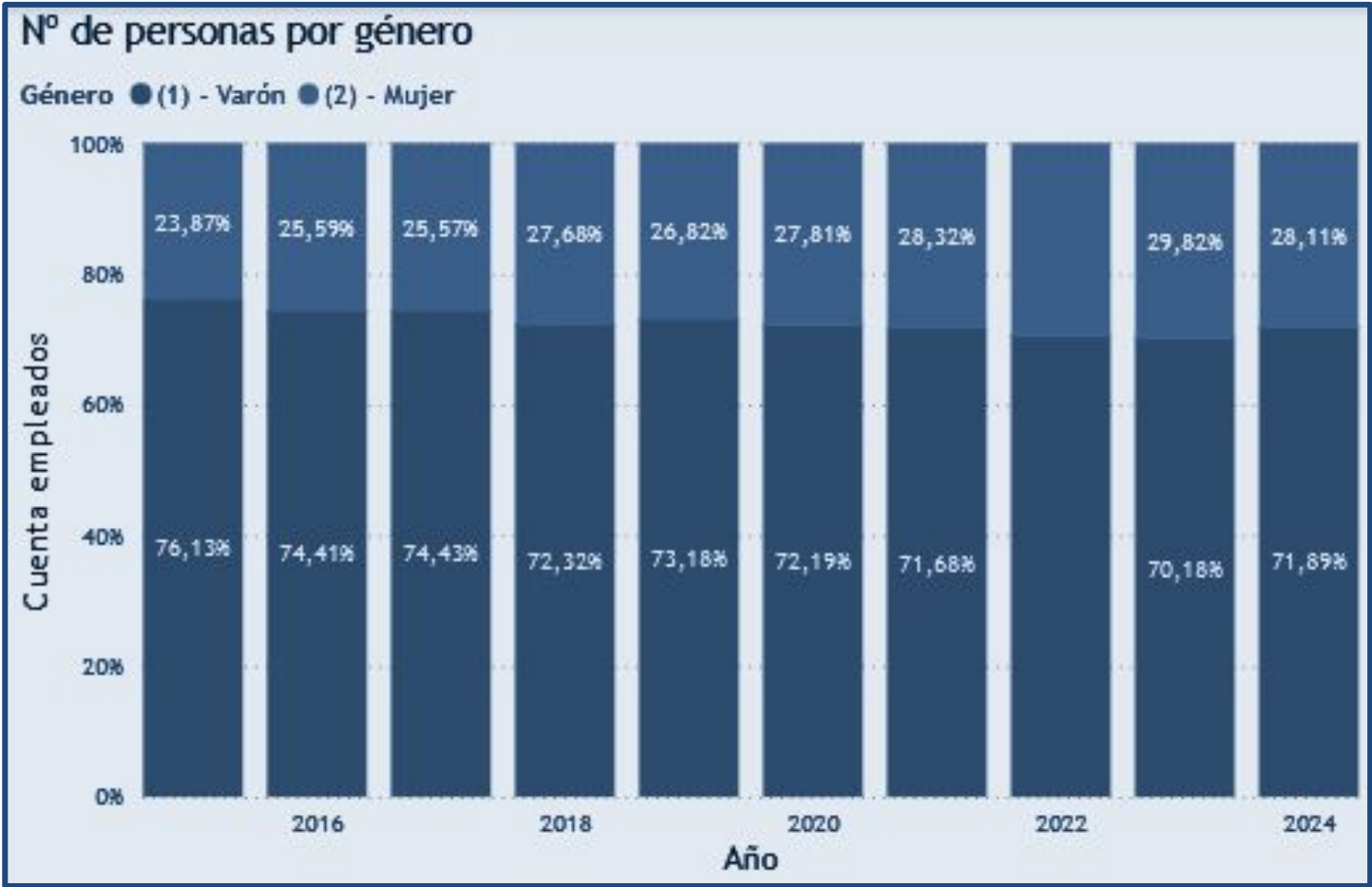
Datos sobre Diversidad de la plantilla



Evolución de la plantilla al 31/12/2024



Porcentaje de plantilla por sexo al 31/12/2024



Porcentaje de plantilla con discapacidad

Género	Plantilla	Nº personas con discapacidad	% Plantilla
HOMBRES	243	4	1,6
MUJERES	95	3	3,15
	338	7	2,07

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Datos sobre Diversidad de la plantilla

Distribución de la plantilla por clasificación profesional. edad y sexo al 31/12/2024

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo a final de 2024										
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		5	2	25	1	54		44		9
Técnicos cualificados			3	2	9	10	8	19	3	2
Mandos Intermedios			1		5	13	10	24	2	2
Dirección					2	2	1	6		
Personal de oficina	2	1	2	3	22	9	21	12	1	2
Prácticas		2								
Total	2	8	8	30	39	88	40	105	6	15



Tasa de rotación en 2024

	ALTAS		BAJAS		PLANTILLA 2024		TASA ROTACIÓN AMAEM		
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	GLOBAL
ENTRE 20 Y 29 AÑOS	11	5	34	9	3,34	0,73	6,74	9,59	0,19
ENTRE 30 Y 45 AÑOS	28	4	2	4	68,32	25,15	0,22	0,16	
MÁS DE 45 AÑOS	15	3	8	3	163,54	69,29	0,07	0,04	
TOTAL	54	12	44	16	330,37				
	66		60						

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Conciliación y Corresponsabilidad. Modelo efr.

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

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

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

La certificación inicial del Modelo de Conciliación efr en Aguas de Alicante tuvo lugar en el año 2017 por parte de la Fundación MásFamilia. En el año 2019 se superó con éxito la auditoría externa de renovación del ciclo y en el año 2022 se obtuvo ascenso del nivel de certificación, al tratarse de un modelo de mejora continua que permite avanzar en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral y en materia de corresponsabilidad, según consta en el Compromiso de la Dirección con la implantación del Modelo de conciliación efr. En 2024 se superó con éxito la auditoría anual de seguimiento.

En 2024 siguieron vigentes los siguientes acuerdos suscritos con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras:

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



### 50 Medidas



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

# Integración laboral de personas con discapacidad

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

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

- Creando alianzas con otras entidades para fomentar la equidad.
- Obteniendo certificaciones o distintivos en materia de discapacidad. **En 2023 resultó renovado, hasta Julio de 2026, el sello Bequal Plus otorgado** por la Fundación Seeliger y Conde que surgió como fruto del trabajo de sistematización en un modelo de indicadores que recoge la experiencia del CERMI, la Fundación ONCE y FEACEM. El indicado reconocimiento había sido concedido en el año 2015 y renovado con ascenso al nivel plus de certificación en el año 2019. El certificado Bequal Plus es una fórmula de evaluación por un tercero, que determina el grado de compromiso en materia de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad.

## Plan de Accesibilidad Universal

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

### Accesibilidad física.

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

### Accesibilidad sensorial.

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

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

## Sensibilización a la plantilla.

Ejemplos de actuaciones:

- Campaña RRSS sobre discapacidad.
- Webinar: Charlas inspiracionales para normalizar la discapacidad. En 2024 se llevó a cabo el Taller “Discapacidad con humor con Marc Buxaderas” descubre los sesgos sobre la discapacidad y evita atajos inconscientes”.



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Diversidad generacional, cultural y LGTBIQ+.

### Diversidad Generacional.

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

Ejemplos de campañas de sensibilización realizadas en los últimos años:

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

## Diversidad cultural.

## Pertenencia a RED+D impulsada por Red Acoge.

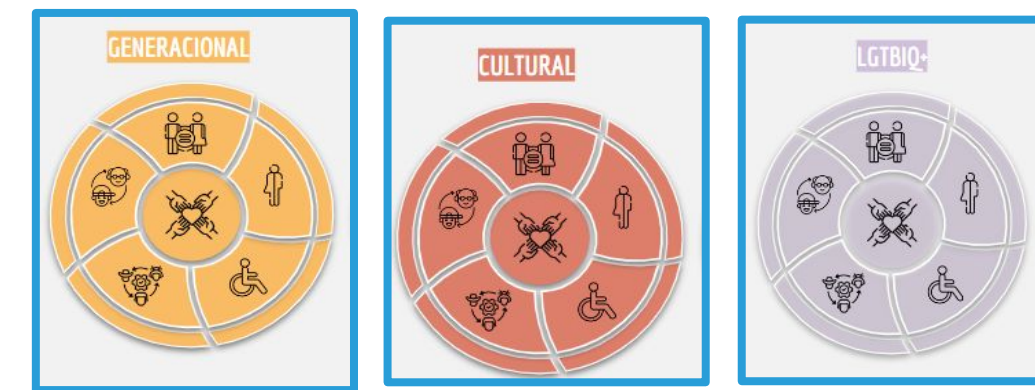
En Aguas de Alicante fomentamos el valor intrínseco de la diversidad, destacando la importancia de los distintos orígenes y puntos de vista de las personas en la creación de equipos más competitivos, innovadores y comprometidos, rechazando los comportamientos excluyentes y discriminatorios a través de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

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

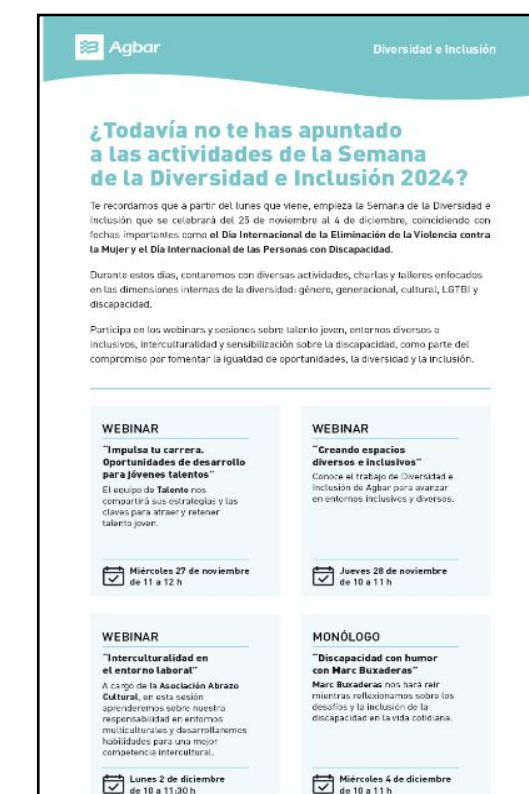
## Diversidad LGBTQ+.

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

En 2023 se realizó por parte de personal de Aguas de Alicante el Taller “Diversidad LGTBIQ+” impartido por experto en relaciones Internacionales y diversidad LGTBIQ y miembro de la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI), ecosistema de empresas en España que trabaja para fomentar entornos laborales seguros y respetuosos. En 2024 se realizó una webinar sobre la conveniencia de crear espacios diversos e inclusivos.



### Taller "Diversidad LGTBIQ+"



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

## CARTA DE LA PRESIDENCIA

## CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

## LA EMPRESA

## NUESTRAS CIFRAS

GOVERNANZA

## ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

## ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

## GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

## ACCIÓN AMBIENTAL

## GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

## MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

## NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

## CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

## SOBRE NUESTRO INFORME



## Distintivos y reconocimientos en Equidad.

Aguas de Alicante es una de las empresas que ha obtenido en España el distintivo “Igualdad en la Empresa” otorgado por el Ministerio de Igualdad, siendo la primera en conseguir el preciado distintivo en la provincia de Alicante en el año 2013. **En el año 2024 ha sido concedida la III Prórroga del distintivo “Igualdad en la Empresa” por un periodo de 5 años.**

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Red de Embajadores/as.

El Proyecto Embajadores es una iniciativa de comunicación interna que comenzó en 2017 y se ha consolidado en todo el territorio. En la Comunitat Valenciana se ha establecido como una red estable formada por 20 personas a la que AMAEM se incorporó en 2022.

El objetivo principal es disponer de un canal bidireccional de comunicación que favorezca el diálogo sin barreras entre empresa y personas, reduciendo distancias para compartir la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos, necesidades e inquietudes.

Las embajadoras y embajadores cuentan con el apoyo de un facilitador, que será el director o gerente de zona, para dar soporte en la implementación y divulgación de las iniciativas que se promuevan. En el caso de AMAEM contamos con Sergio Sánchez, director general, para mantener vivo este proyecto.

Las embajadoras de AMAEM participan en encuentros telemáticos y presenciales con la dirección de la compañía, tanto a nivel territorial como nacional, promueven iniciativas en el marco de los objetivos de desarrollo sostenible, la transformación ecológica o la digitalización y dan soporte a proyectos estratégicos de la Empresa y del grupo, entre las que se encuentran:

- la mejora de los canales de comunicación con espacio en la intranet corporativa
- la escucha activa para detectar necesidades de la plantilla con especial atención en el personal operativo
- la organización de charlas, reuniones informativas y visitas a instalaciones
- la colaboración en proyectos estratégicos como la red de Champions SATAWAD + IA

El proyecto utiliza todas las herramientas de comunicación disponibles, como correo electrónico, reuniones o charlas, para potenciar el diálogo y poner en valor el trabajo en equipo.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

**NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR**

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el año 2024 se produjeron en Aguas de Alicante 3 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo y 15 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 2024 ha sido de un **0,90%**, inferior a la media de las empresas del sector del agua en la Comunidad Valenciana.

### Índice de Frecuencia

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

El Índice de Frecuencia de Aguas de Alicante en 2024 ha sido de **5,76**.

### Índice de Gravedad

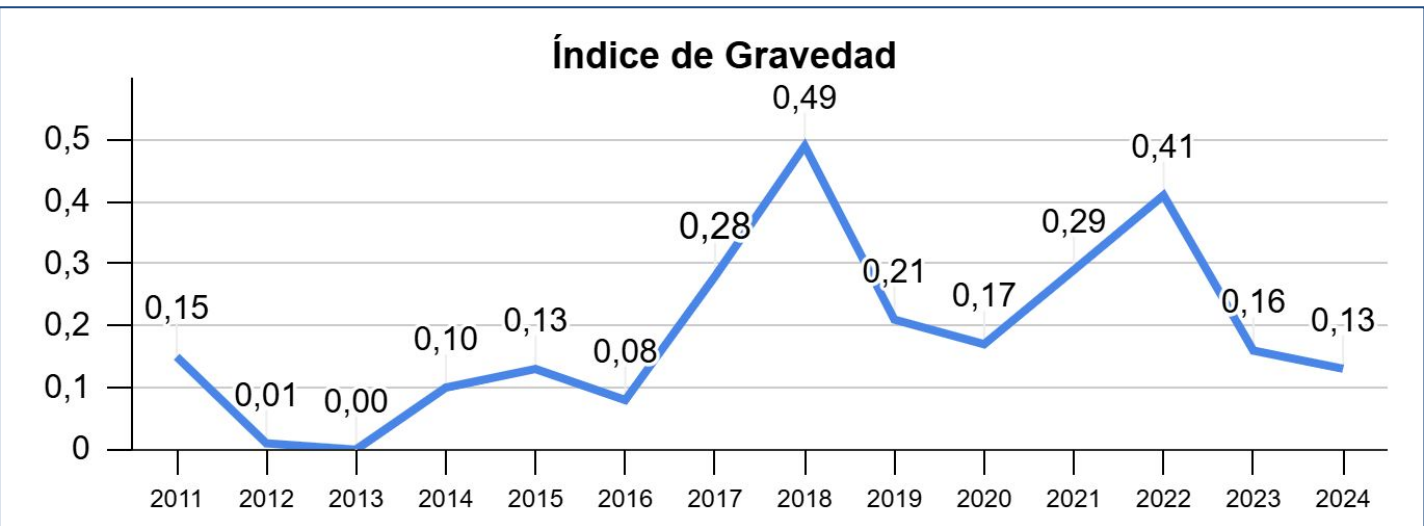
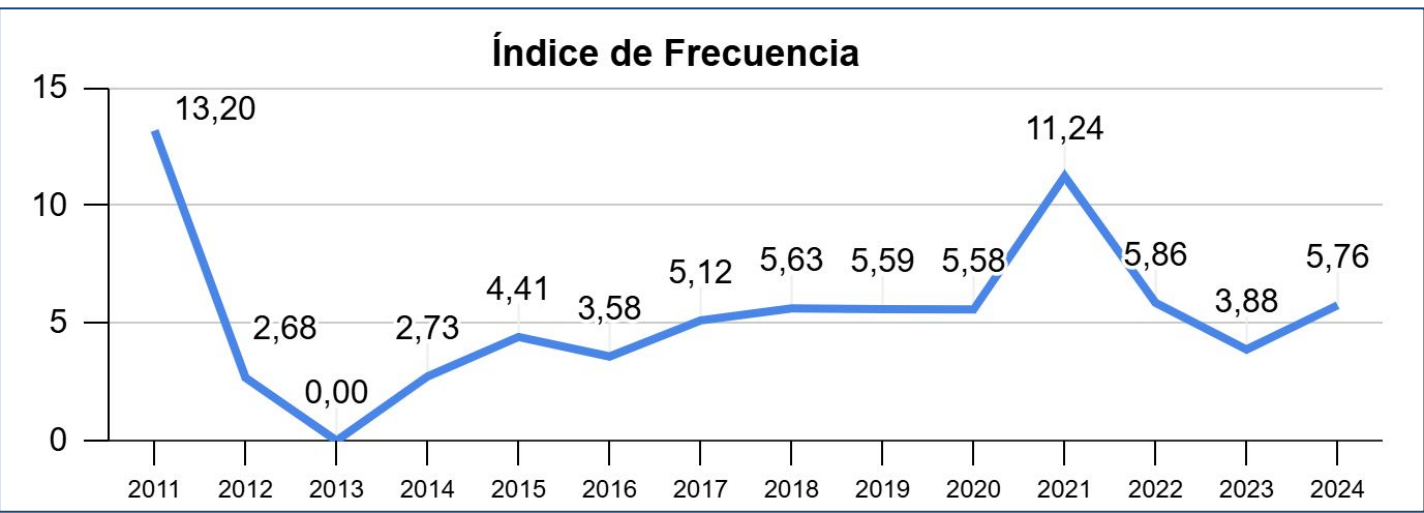
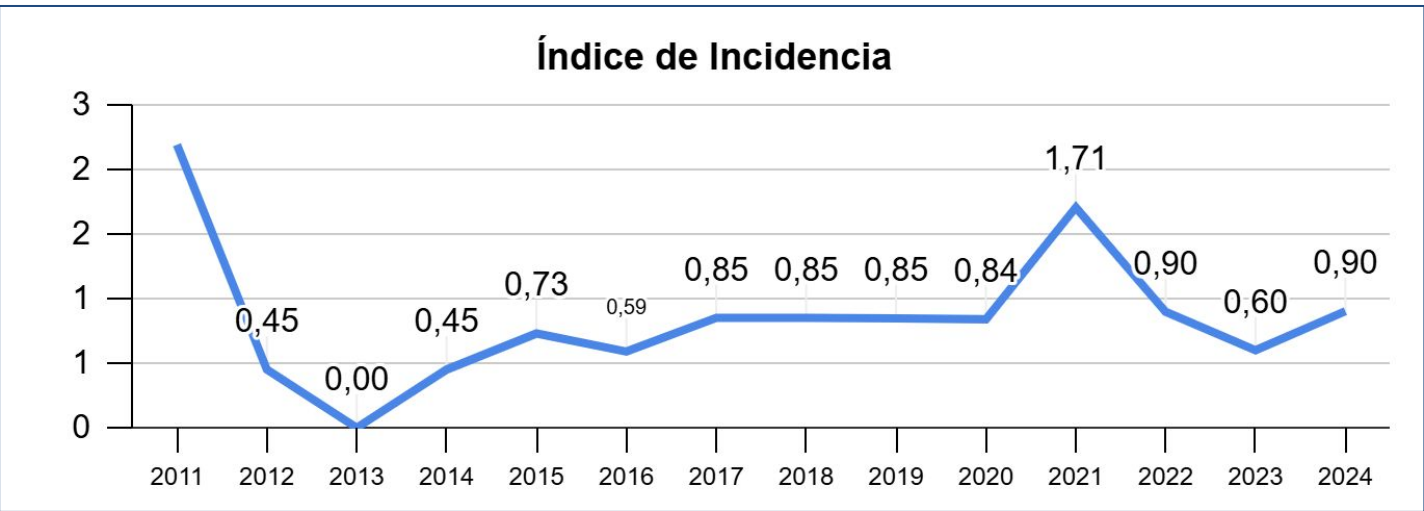
Se denomina Índice de Gravedad al número de días de baja, causados por accidente, por cada 1.000 horas trabajadas, anualmente. El Índice de Gravedad de Aguas de Alicante en 2024 ha sido de **0,13**.

## Seguridad en las empresas contratistas.

Se realiza un seguimiento trimestral del desempeño en seguridad de los principales proveedores de obras y servicios. En 2024 no se ha producido ningún accidente grave en las obras de construcción promovidas por Aguas de Alicante.

Valor Aguas de Alicante  
0,90

Valor empresas sector agua  
Comunidad Valenciana 2,61



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## ISO 45001.

En octubre de 2024 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 detectaron observaciones leves.

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

- Por primera vez no se han detectado desviaciones de la norma.
- Se han incorporado indicadores que permiten realizar seguimiento de los reciclajes de formación en trabajos de especial riesgo

## Cultura Justa.

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

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

## Otros Proyectos de SSL.

### Digitalización.

En 2024 se han digitalizado los siguientes procesos, con objeto de mejorar la trazabilidad y seguridad en las operaciones:

- Permisos de Trabajo para los contratistas, mediante app móvil
- Visitas de seguridad mediante la aplicación Myacci+

## Visitas de Seguridad.

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

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



De entre las actividades más significativas de seguridad y salud llevadas a cabo, destaca la adquisición de cinco baterías eléctricas de alta capacidad. Estos equipos sustituyen a los grupos electrógenos que se transportan en las furgonetas para alimentar las herramientas portátiles utilizadas en las reparaciones de la red (martillos percutores y radiales), con lo que se eliminan los riesgos por sobreesfuerzos y posturas forzadas, ruido y exposición a gases tóxicos procedentes de la combustión.

En 2024 se han instalado sistemas anticaída para el acceso al interior de varias arquetas y depósitos de los siguientes municipios:

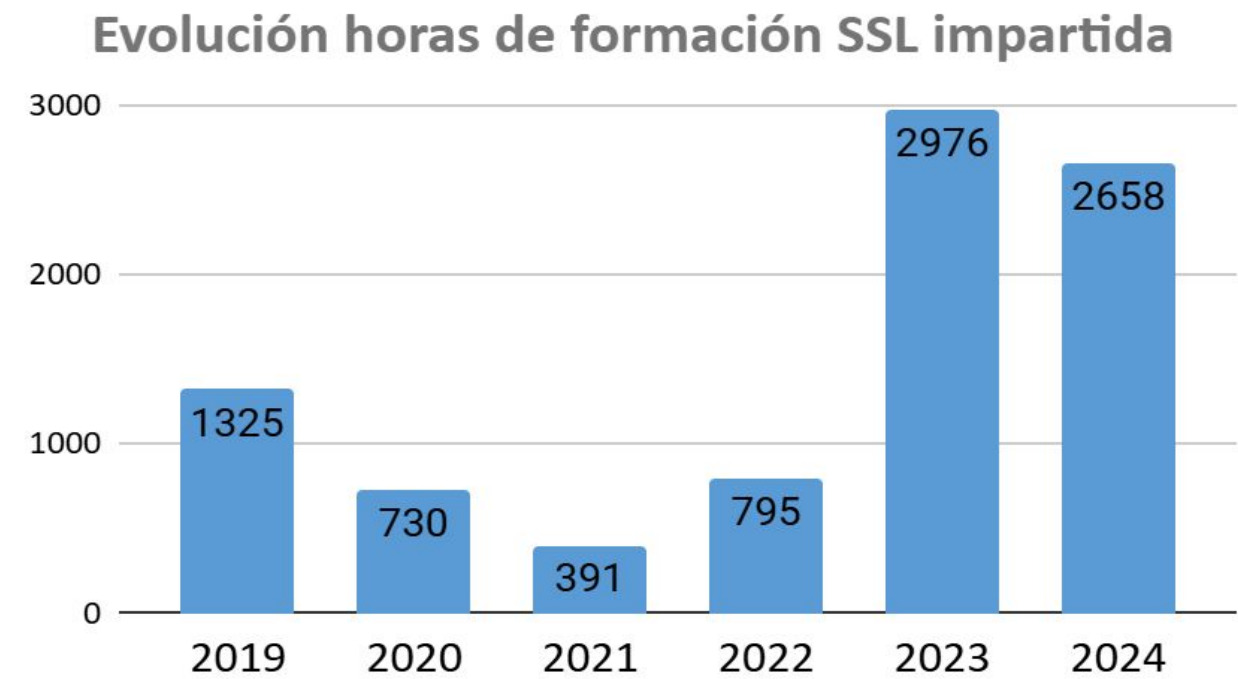
- Alicante: IRAD Rincón de León, depósito antiDSU, depósito Dr. Sapena y EBAP Plaza Castalla
- Petrer: depósito Loma Badá, depósito Cuatro Vientos y EBAP 9 d’Octubre
- El Campello: depósito Ramellat

Además, en 2024 se ha completado la instalación de líneas de vida y pasarelas metálicas de reparto de cargas en la cubierta del almacén situado en la calle Aureliano Ibarra, de manera que se minimizan los riesgos de caída en altura durante las operaciones de mantenimiento de las placas fotovoltaicas instaladas en dicha cubierta.

Formación SSL

Durante el año 2024 se organizaron 18 acciones formativas de Seguridad y Salud, con un total de 2.658 horas de formación impartidas, disminuyendo ligeramente con respecto al año anterior

	SESIONES	HORAS
ACTIVIDAD FORMATIVA	99	2.658





## Reglas que Salvan Vidas.

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

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

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



### REGLAS QUE SALVAN VIDAS

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, señalizó, 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.



## Semana de la Seguridad y Salud Laboral.

Del 16 al 20 de septiembre de 2024 AMAEM celebró la Semana de la Seguridad y Salud Laboral organizando diferentes eventos, entre ellos:

- Talleres sobre el tema “¡Rompe con la rutina!” para evitar accidentes derivados de las actividades rutinarias
- Conversaciones teatralizadas sobre seguridad y salud
- Concurso “Copia y adapta” sobre buenas prácticas

# ¡ROMPE CON LA ROUTINA!

## CAMBIAR NUESTROS HÁBITOS para controlar los riesgos



• ACTUA •  
POR UN  
MAÑANA MEJOR

Semana Internacional de  
la Seguridad y la Salud  
Del 16 al 20 de septiembre  
de 2024

Alwayssafe



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

93

# 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



8.509

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



1.447.384€

Importe recibos fraccionados sin intereses de demora



10.192

Nuevos contadores compatibles con telelectura



236.504€

Importe aplicado a tarifa plana 12 gotas. 504 familias.

Alineamos nuestros compromisos...

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUESTRAS  
INSTALACIONES PRINCIPALES



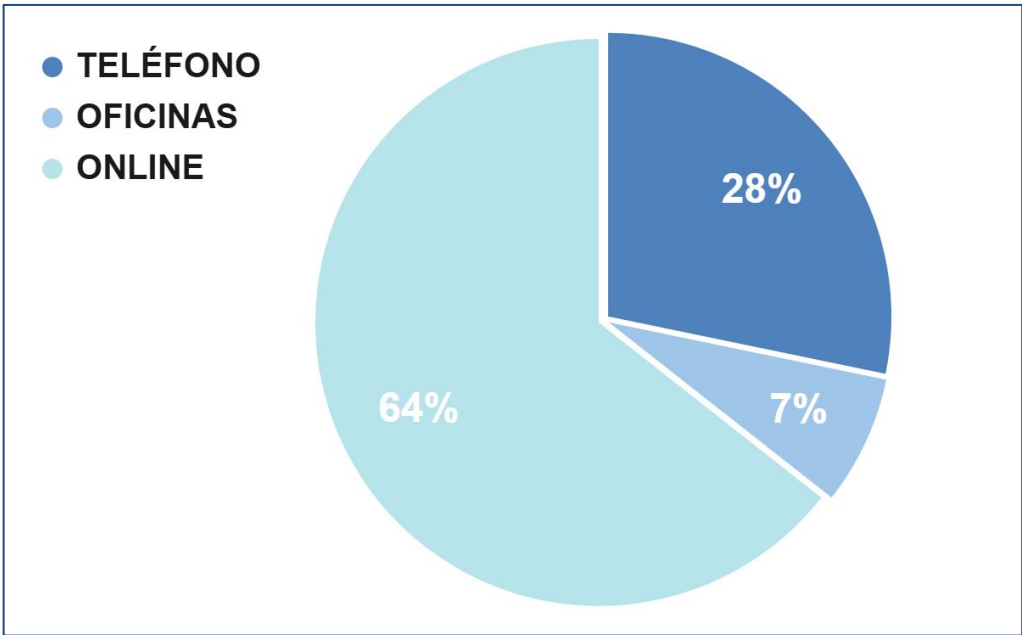
## Más cerca de las personas

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.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TELÉFONO	181.661	169.837	210.629	191.070	165.392	151.646
OFICINAS	52.976	16.457	42.504	39.614	40.360	39.480
ONLINE	41.892	56.031	109.587	119.438	128.858	345.787

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

### PERSONAS ATENDIDAS POR CANALES (2024)



### 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 demandas 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. Destaca especialmente nuestro servicio de chatbot, disponible 24/7, que permite realizar consultas y gestiones de manera inmediata y automatizada, ofreciendo ventajas como: Atención instantánea sin tiempos de espera, disponibilidad permanente todos los días del año, respuestas inmediatas a consultas frecuentes, posibilidad de realizar gestiones básicas de forma autónoma, opción de contactar con un agente en tiempo real si fuera necesario, interfaz conversacional intuitiva y fácil de usar. 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

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL  
GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO  
NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Oficina Virtual

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

En 2024, se continúa mejorando en las gestiones como adjuntar documentación y cambio de titular tanto en el área pública como privada. También se sigue mejorando e incorporando nuevas gestiones en el área privada para autogestionarse mejor sus contratos (Como consulta de sus consumos, gestión de sus autorizados,...). Incorporamos más recursos para la gestión online con el objetivo de resolver las gestiones en un plazo de 48 horas.

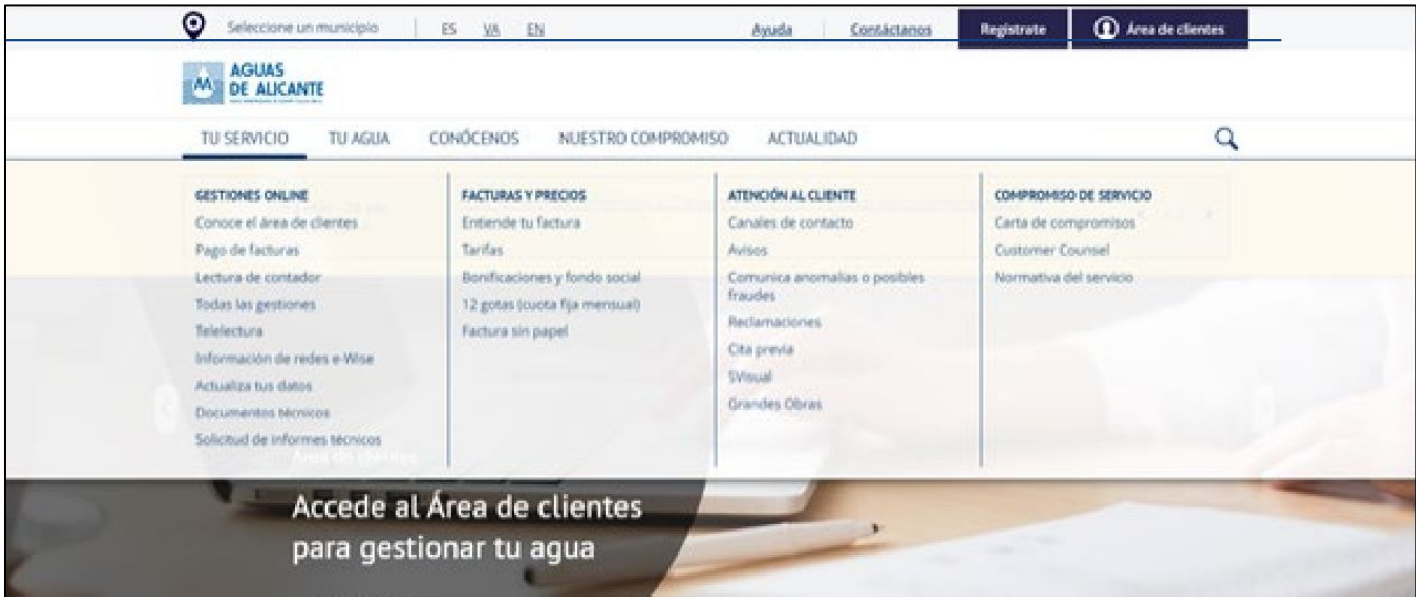
Aguas de Alicante cuenta con un total de **94.130 clientes en 2024, con clave de acceso seguro (vía digital)**, que optan por esta vía de comunicación con la empresa para realizar sus gestiones.

## 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**



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## 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.

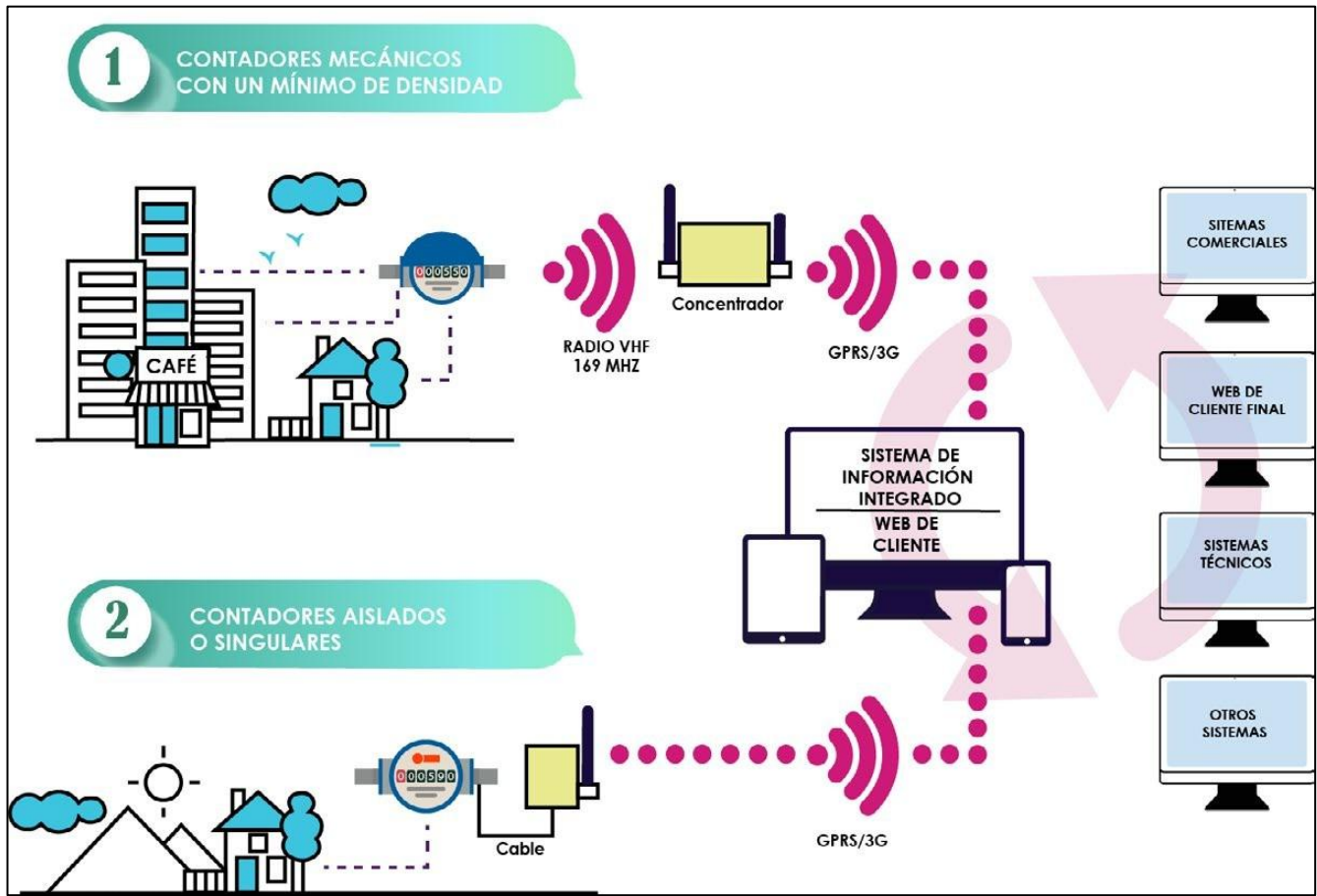
Este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano e inglés. La web en inglés era una petición muy demandada por los clientes extranjeros que tienen residencia en 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 2024, se han instalado 10.192 nuevos contadores compatibles con telelectura, por lo que a cierre de año 210.489 contadores con Telelectura (lo que representa el 69,45% del total contadores que tiene instalados Aguas de Alicante, y del 90,2% 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





## 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 atributos definidos	Proporcionar información fiable y accionable sobre los puntos fuertes y áreas de mejora del servicio
Identificar las mejores prácticas dentro de la Organización	Difundir los resultados de las mediciones para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios

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

  
Encuesta de 8min.

  
Realizadas de Septiembre a Noviembre de 2024  
Entrega resultados: Diciembre 2024

Muestra	100
Nivel error	±10%

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

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Resultados 2024 de Valoración del Servicio

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

Las encuestas de satisfacción se realizan periódicamente en todos los municipios gestionados mediante estudios con una muestra de 100 encuestas telefónicas por municipio. En 2024 se realizaron en Alicante y el San Vicente del Raspeig.

Destacar aquí lo principales resultados:

### Alicante:

En términos generales, la valoración de la Empresa llega al 8,40 en 2024, frente al 8,04 en 2023. Con un 23% de NPS en 2024 .

### San vicente del Raspeig:

la valoración de la Empresa llega al 7,89 en 2024 y un 22% de NPS en 2024.

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

## Adhesión a la junta de arbitraje

Desde el 2018 estamos adheridos a la Junta de Arbitraje. Se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el ámbito de consumo que nace cuando las partes enfrentadas no se ponen de acuerdo en la solución más adecuada y utilizan un tribunal arbitral para la resolución de la divergencia. Ambas partes se comprometen a cumplir la resolución que dicte el tribunal. Las reclamaciones entre consumidores y empresarios, que se pueden resolver mediante el arbitraje de consumo, se gestionan a través de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante. Es un sistema gratuito y mucho más ágil que la reclamación judicial.

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

## Procesos de queja

### Customer Counsel

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

### A lo largo de 2024 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 9 clientes.



Compromisos  
de calidad de  
servicio



A lo largo de 2024 han dirigido a la junta de arbitraje un total de 2 clientes.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y  
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL  
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

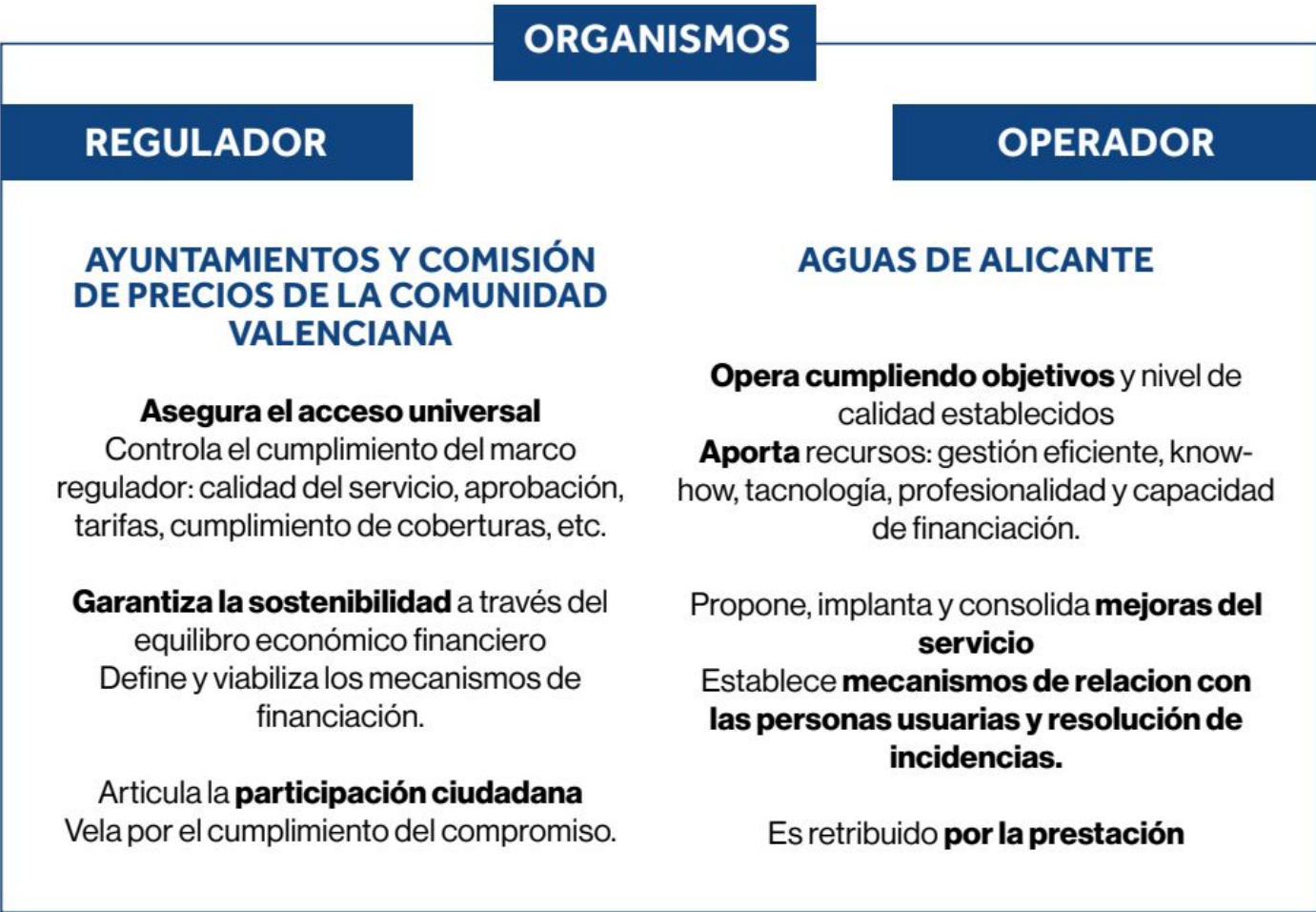


## Proceso de aprobación de tarifas

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.

### 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.

## AGUAS DE ALICANTE CONTIGO

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



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 lengua de signos, tanto en oficinas como a través de videollamada.



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

### Facilidades de pago

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

En el año 2024 se firmaron un total de 8.005 compromisos de pago sin intereses por un importe de 1.447.383,80 euros.

### 12 gotas

Se trata de una tarifa plana para tu suministro de agua, en la que cada mes se paga lo mismo y al cabo de 12 meses se realiza el ajuste correspondiente. En 2024, eligieron este plan 504 familias, por un importe de 236.504,40 €.

	12 GOTAS		COMPROMISO DE PAGO	
	Suma de IMPORTE	NUMERO DE CONTRATOS	Suma de IMPORTE	NÚMERO DE CONTRATOS
ALICANTE	142.006,20 €	339	1.063.683,41€	6020
EL CAMPELLO	6.397,80 €	19	93.519,96 €	696
MONFORTE DEL CID	994,80 €	4	32.598,74 €	120
PETRER	5.791,20 €	10	46.403,43 €	2774
SAN VICENTE RASPEIG	59.757,60€	94	149.732,70 €	593
SANT JOAN D'ALACANT	21.556,80 €	38	61.445.56 €	299
TOTAL GENERAL	236.504,40 €	504	1.447.383,80 €	8.005



# 5.4 Ser parte activa de la sociedad

~ LBG

~ Comunidades Sostenibles

Programa Aqualogia

Voluntariado

Actividades sociales en el Parque La Marjal

Colaboración con entidades sociales

Ciclo “A una hora del cambio”

Otras acciones de concienciación medioambiental

Instalación de surtidores de agua refrigerada

Museo de Aguas de Alicante: 15 Aniversario

~ Participación con grupos de interés

~ Comunicación digital

~ Premios y distinciones destacados

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

**SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD**

SOBRE NUESTRO INFORME

LBG

Aguas de Alicante demuestra su compromiso con la evaluación del impacto social y ambiental mediante su participación activa, desde 2007, en el London Benchmarking Group (LBG), una iniciativa internacional de referencia. El LBG, reconocido por el prestigioso Dow Jones Sustainability Index, proporciona un marco metodológico estandarizado que permite gestionar, medir y comunicar de manera efectiva los resultados de las iniciativas sociales y medioambientales. Esta metodología facilita la comparación entre empresas mediante parámetros unificados, permitiendo así una evaluación objetiva de los logros e impactos alcanzados por los diferentes proyectos. Este compromiso refleja la apuesta de la empresa por la transparencia y la mejora continua en su contribución al desarrollo sostenible.



OD  
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
  - GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF
- ACCIÓN AMBIENTAL
  - GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA
  - LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
  - GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES
  - MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS
  - REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN
- COMPROMISO CON LA SOCIEDAD
  - SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS
  - NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR
  - CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES
  - SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD
- SOBRE NUESTRO INFORME



# Comunidades Sostenibles

Contribuimos al desarrollo sostenible de nuestro entorno con un firme compromiso con la comunidad, en un contexto de grandes retos sociales y medioambientales.

Impulsamos la transformación social a través de la gestión del agua, hacia un modelo que genere oportunidades para la sociedad, sobre todo para aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

Como sociedad nos enfrentamos a desafíos que requieren una acción decidida y consciente. Por eso, buscamos impulsar la transformación social hacia un modelo más justo, inclusivo y sostenible.

A continuación hacemos mención al detalle de algunos de los Programas y algunas acciones desarrolladas en el ejercicio 2024.

## Programa Aqualogía

Aqualogía es un innovador programa educativo que acerca el ciclo integral del agua a estudiantes de primaria desde una perspectiva acorde con los retos y desafíos del mundo actual y futuro.

A través de una metodología interactiva que combina vídeos, juegos y experimentos prácticos, los estudiantes aprenden sobre el uso responsable del agua en su entorno escolar, el proceso de distribución domiciliaria y los tratamientos necesarios tanto para el consumo humano como para su correcta devolución al medio ambiente.

Dicho Programa, que ya ha cumplido su 10 Aniversario, se refuerza anualmente con nuevas actualizaciones destacando en 2024 el nuevo kit educativo Aquakit que emplea una metodología educativa basada en el aprendizaje experiencial y el método científico, caracterizada por:

- Aprendizaje práctico hands-on, donde los estudiantes aprenden haciendo a través de experimentos reales
- Metodología STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y Matemáticas) que integra diferentes disciplinas
- Aprendizaje basado en la investigación, donde los alumnos formulan hipótesis y las comprueban mediante experimentos
- Trabajo colaborativo que fomenta la interacción y el aprendizaje entre pares
- Enfoque lúdico-educativo que hace el aprendizaje más atractivo y significativo para los estudiantes.

Durante 2024, el Programa Aqualogia ha alcanzado un impacto significativo en el área de servicio de Aguas de Alicante, beneficiando a 2.755 escolares a través de 116 sesiones formativas.



Alianza con escuelas locales y Ayuntamiento.



Curso escolar.



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE  
LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

## Voluntariado

El voluntariado es una parte fundamental de nuestro compromiso social, con el que se promueve activamente la implicación de todos los empleados en los retos sociales y ambientales del territorio.

Supone además una vía adicional de contribución social, que permite abordar de manera más cercana, comprometida y solidaria los desafíos a los que se enfrenta nuestra sociedad y mejorar con ello nuestro entorno natural y social.

Destacan como objetivos del voluntariado:

- Brindar a toda la plantilla la oportunidad de participar en una jornada laboral de voluntariado corporativo, dedicada a causas sociales o ambientales
- Voluntariado ambiental: limpiezas, formaciones ambientales
- Voluntariado social: colaboración con entidades sociales
- Voluntariado transformador vinculado a los programas de alto impacto de la empresa.



Alianza con entidades sociales y  
medioambientales.



Anual

## Actividades sociales en el Parque La Marjal

El Parque La Marjal es un parque inundable ubicado en San Juan (Alicante) que combina funciones de infraestructura verde y gestión de aguas pluviales. Con una extensión de 36.000 m<sup>2</sup>, actúa como una balsa de retención natural que puede almacenar hasta 45.000 m<sup>3</sup> de agua durante episodios de fuertes lluvias, protegiendo así la zona urbana de inundaciones.

El parque cuenta con un ecosistema de humedal que alberga diversa flora y fauna, especialmente aves acuáticas. Dispone de pasarelas de madera, miradores y paneles informativos que permiten a los visitantes observar la naturaleza y aprender sobre el ecosistema.

Es un ejemplo innovador de infraestructura verde que combina la gestión sostenible del agua con la creación de un hábitat natural y espacio público en el que se fomenta el desarrollo de actividades sociales tales como jornadas de puertas abiertas, sesiones participativas de anillamiento de aves o visitas guiadas educativas.





# Colaboración con entidades sociales

## PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO EMPRESAS SOLIDARIAS

Aguas de Alicante ha sido parte activa del exitoso Proyecto 'Empresas Solidarias', una iniciativa benéfica que alcanzó un hito significativo en su decimocuarta edición.

Con la participación de 93 entidades colaboradoras, la campaña logró una recaudación récord de 100.308€, permitiendo la distribución de 1.800 lotes navideños.

La ayuda llegó a las familias más necesitadas gracias a la coordinación de 65 entidades sociales que operan en diferentes localidades de la provincia, demostrando el poder de la colaboración empresarial en la acción social.



## “GOTAS SOLIDARIAS”, A FAVOR DE GEA ALICANTE

En 2024, Aguas de Alicante renovó su iniciativa 'Gotas Solidarias', una campaña que demuestra el compromiso social de toda la organización.

El programa combinó las donaciones personales de la plantilla (alimentos, productos básicos y juguetes) con las aportaciones económicas tanto de la empresa como del Comité de Empresa.

Esta acción solidaria, que refleja el compromiso de la compañía con un modelo social más equitativo e inclusivo, se realizó en colaboración con la Asociación de Voluntariado GEA Alicante, encargada de canalizar las ayudas hacia entidades sociales y familias en situación de vulnerabilidad.



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Colaboración con entidades sociales

### COLABORACIÓN CON APSA EN EVENTO DE HOGUERAS

La Asociación APSA y nuestra organización han establecido una valiosa alianza para mejorar la experiencia de las personas con movilidad reducida durante las tradicionales Mascletás. En el recinto especialmente acondicionado para este colectivo, hemos implementado un servicio de hidratación mediante la instalación de fuentes de agua, garantizando así el bienestar y confort de los asistentes durante estos emotivos espectáculos pirotécnicos.

Esta iniciativa refleja nuestro compromiso con la inclusión y la accesibilidad, asegurando que todos los espectadores puedan disfrutar plenamente de este emblemático evento cultural. Las fuentes de agua, estratégicamente ubicadas, proporcionan un recurso esencial para mitigar los efectos del calor y la sed, creando un entorno más acogedor y adaptado a las necesidades específicas de nuestros visitantes con movilidad reducida.



### COLABORACIÓN CON EL CENTRO DE EDUCACIÓN ESPECIAL ALINUR

Nuestro patrocinio en la prestigiosa Gala Anual del Centro de Educación Especial ALINUR, una institución dedicada al desarrollo y bienestar de personas con discapacidad intelectual, representa una oportunidad extraordinaria para unir esfuerzos en favor de una causa noble y transformadora en un evento que se ha convertido en un referente solidario en nuestra comunidad.

Los fondos recaudados se destinan íntegramente a financiar los innovadores proyectos educativos y terapéuticos de ALINUR, contribuyendo así al desarrollo y la mejora de la calidad de vida de sus beneficiarios.

Nuestra marca mantiene una presencia destacada en todas las facetas de comunicación del evento, desde la campaña promocional hasta las actividades de divulgación, reafirmando nuestro compromiso continuo con la inclusión social y el apoyo a iniciativas que generan un impacto positivo en nuestra sociedad.

### EXPOSICIÓN “CURARE”

Proyecto impulsado junto al Centro San Rafael y al fotógrafo alicantino Iván Carbonell, compuesto por sesiones fotográficas desarrolladas en dicho centro asistencia, y que ha puesto de relieve qa **personas cuidando a personas** y también la voluntad de sus impulsores de dar conocer su dedicación y entrega, ya que no se ve, en el sentido de que la sociedad no es consciente de la dimensión humana de sus protagonistas.





CICLO “A 1 HORA DEL CAMBIO”

A 1 HORA DEL CAMBIO” es una serie de cinco programas en formato Living Podcast, impulsada por Aguas de Alicante y la Asociación Terciario Avanzado de la Provincia de Alicante, con el objetivo de inspirar y dar visibilidad al compromiso en diferentes ámbitos por parte de los Sectores Público y Privado de la provincia de Alicante. Para su primera edición en el año 2024, la temática de dicho compromiso estuvo centrada en la Sostenibilidad.

Los cinco programas de la serie sirvieron como punto de encuentro entre los alcaldes de los municipios donde Aguas de Alicante desarrolla su actividad (Alicante, El Campello, Sant Joan d’Alacant, San Vicente del Raspeig, Monforte y Petrer), y profesionales especializados de toda la provincia en materia de sostenibilidad, dando lugar a interesantes debates con la sostenibilidad como eje.

Tras su recorrido por la provincia, esta primera edición del formato culminó con un encuentro final al que se sumaron los alcaldes de los seis municipios participantes, en una jornada de conclusiones que tuvo lugar en el Museo de Aguas de Alicante, instalación municipal gestionada por la compañía Aguas de Alicante, y dedicada a la educación medioambiental y la cultura por la que han pasado más de 300.000 visitantes en sus más de 15 años de recorrido.

En la Asociación del Terciario Avanzado de la Provincia de Alicante, Aguas de Alicante ha encontrado un aliado esencial para el fomento de debates esenciales en nuestra provincia, siendo como la principal asociación empresarial multisectorial de la provincia, que aglutina y defiende los intereses de las empresas del sector tecnológico y de la consultoría avanzada, caracterizadas por transferir conocimientos especializados de alto valor añadido.

La serie “A 1 HORA DEL CAMBIO” continúa actualmente su recorrido por la provincia con otros focos temáticos complementarios a la sostenibilidad, como son el de la innovación y la digitalización.



A una hora del

CAMBIO

TERCIARIO

avanzado

AGUAS DE

ALICANTE

LÍDER

ALCALDIA DE SANT JOAN D'ALACANT

ENFOCADOS EN LA EFICIENCIA

ENERGÉTICA PARA UN FUTURO SOSTENIBLE

SANT JOAN D'ALACANT – 1 DE OCTUBRE

SANT JOAN D'ALACANT

SANTIAGO ROMÁN

ALCALDE DE SANT JOAN D'ALACANT

SERGIO SÁNCHEZ

DIRECTOR GENERAL DE AGUAS DE ALICANTE

EMILIO TRINIDAD

DIRECTOR COMERCIAL CUBIERTA SOLAR

ANABEL ROSAS

MODERADORA DIRECTORA DE LIDERSPAIN

09:30 H.

CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES "SALVADOR GOSÁL BEZ AL BEROL A"

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Otras acciones de concienciación medioambiental

### CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DE HUMEDALES

La Directora de Sostenibilidad, Equidad y Acción Social participó en la Conferencia Internacional de Conservación y Gestión de Humedales ante el Cambio Climático en Valencia, explicando el modelo de éxito de el Parque Inundable La Marjal, como referente internacional de humedal artificial y urbano. Se expuso su triple función: hidráulica como infraestructura de protección frente a inundaciones, social y ambiental con los beneficios ecosistémicos asociados así como, el ejemplo de colaboración público-privada entre el Ayuntamiento de Alicante y la empresa mixta Aguas de Alicante en su diseño, construcción y gestión sostenible actual.



### FORO MEDIOAMBIENTAL SOSTENIBLE

El Club INFORMACIÓN fue sede del Foro Medio Ambiente Sostenible, un evento estratégico que congregó a personas expertas, líderes y ciudadanía comprometida con la sostenibilidad ambiental.

El foro, organizado por INFORMACIÓN con el respaldo de Coca-Cola, Aguas de Alicante y Coxabengoa, se centró en tres ejes fundamentales para la preservación del planeta: la conservación de mares y océanos, la transición energética y las estrategias de adaptación al cambio climático.

Este espacio de diálogo y reflexión subrayó la importancia de tomar acciones inmediatas para garantizar la protección del medio ambiente y el futuro sostenible de nuestro planeta.



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Otras acciones de concienciación medioambiental

Aguas de Alicante trabaja constantemente la concienciación medioambiental ciudadana. Desde el ámbito de la Comunicación y el Marketing, Aguas de Alicante promueve el cuidado del agua y del medioambiente, entre otras actuaciones, con la organización de eventos en torno a esta temática.

ALGUNAS CAMPAÑAS EN 2024:

En 2024 la empresa promovió la **campaña “NO DERROCHES AGUA, DERROCHA COMPROMISO”**, es una llamada a la acción para el uso responsable del agua y a la concienciación sobre la necesidad de proteger este recurso. Aguas de Alicante ha utilizado esta frase en varias campañas para concienciar a la población sobre la importancia de ahorrar agua, en colaboración con las concejalías de Turismo y Hostelería del Ayuntamiento de Alicante, así como con la Asociación de Restaurantes de Alicante y la Asociación de Hostelería de la provincia.

También en 2024 se presentó la **campaña “HAGAMOS QUE LAS TOALLITAS DEJEN DE SER NOTICIA”**

En colaboración con la Concejalía de Medioambiente del Ayuntamiento de Alicante y la Asociación de Administradores de Fincas de Alicante, con el objetivo de concienciar sobre los atascos en el saneamiento de nuestras ciudades producidos por el mal uso del inodoro.





## Otras acciones de concienciación medioambiental

### DÍA MUNDIAL DEL AGUA 2024: CATAS DE AGUAS A CIEGAS

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

Cata de Agua para candidatas a Bellea del Foc en La Explanada de España Ejemplo relevante en 2024 fue, la conmemoración del Día Mundial del Agua en colaboración con la Federación de Hogueras de Alicante, para el que se organizó una cata de agua a ciegas, multitudinaria y simultánea, que contó con la participación cerca de 200 candidatas a Bellea de Foc.



## Instalación de surtidores de agua refrigerada

El Ayuntamiento y Aguas de Alicante implementaron a lo largo de 2024 un proyecto de instalación de surtidores de agua refrigerada en espacios públicos. Este proyecto busca promover el consumo de agua del grifo, reducir la basura plástica y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y turistas. Se desarrolló a lo largo de dos fases, con la instalación de una veintena de surtidores por la ciudad.





## Museo de Aguas de Alicante: 15º aniversario

El Museo de Aguas de Alicante conmemoró en 2024 su **15º aniversario**, un recorrido a lo largo del cual se ha consolidado su compromiso inicial con la educación medioambiental ciudadana, potenciando las visitas guiadas que organiza, y abiertas a la solicitud de cualquier persona interesada a través de la página web de la empresa. Cerca de **300.000 visitantes** han pasado por el Museo a lo largo de estos quince años.

Además, el Museo de Aguas de Alicante **presentó una nueva identidad corporativa** con motivo de su aniversario.

Junto a lo anterior, se presentó una nutrida **Agenda Cultural** en conmemoración de la efeméride, que consolidó a esta faceta cultural del Museo a lo largo del año con destacadas propuestas como:

- V Ciclo de Arte y Medioambiente: la propuesta cultural más potente de este Museo, que en 2024 estuvo a cargo de la artista alicantina María Perceval Graells y su obra “La remor de la mar”.
- Actuación del grupo alicantino Mailers en el interior de los Pozos de Garrigós con motivo del Día Internacional de los Museos.
- Recital de agua y poesía a cargo de Esther Abellán con motivo del Día del Agua.

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

### Pozos de Garrigós como primer refugio climático de Alicante

Cabe destacar también y especialmente la apertura de los Pozos de Garrigós como primer refugio climático de Alicante aprovechando, según palabras del Director General de Aguas de Alicante, “sus especiales características climáticas con una temperatura constante a lo largo de todo el año, para poner en marcha esta iniciativa que permite ofrecer al ciudadano de Alicante y a sus visitantes un espacio en el que encontrar esa ‘protección’ durante unas horas ante circunstancias climáticas adversas, cada vez más frecuentes en la zona mediterránea, lo que ha sido posible gracias a la planificación, a cierta inversión de recursos y a la adaptación de la agenda del Museo”



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE  
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN  
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN  
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

**SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD**

SOBRE NUESTRO INFORME

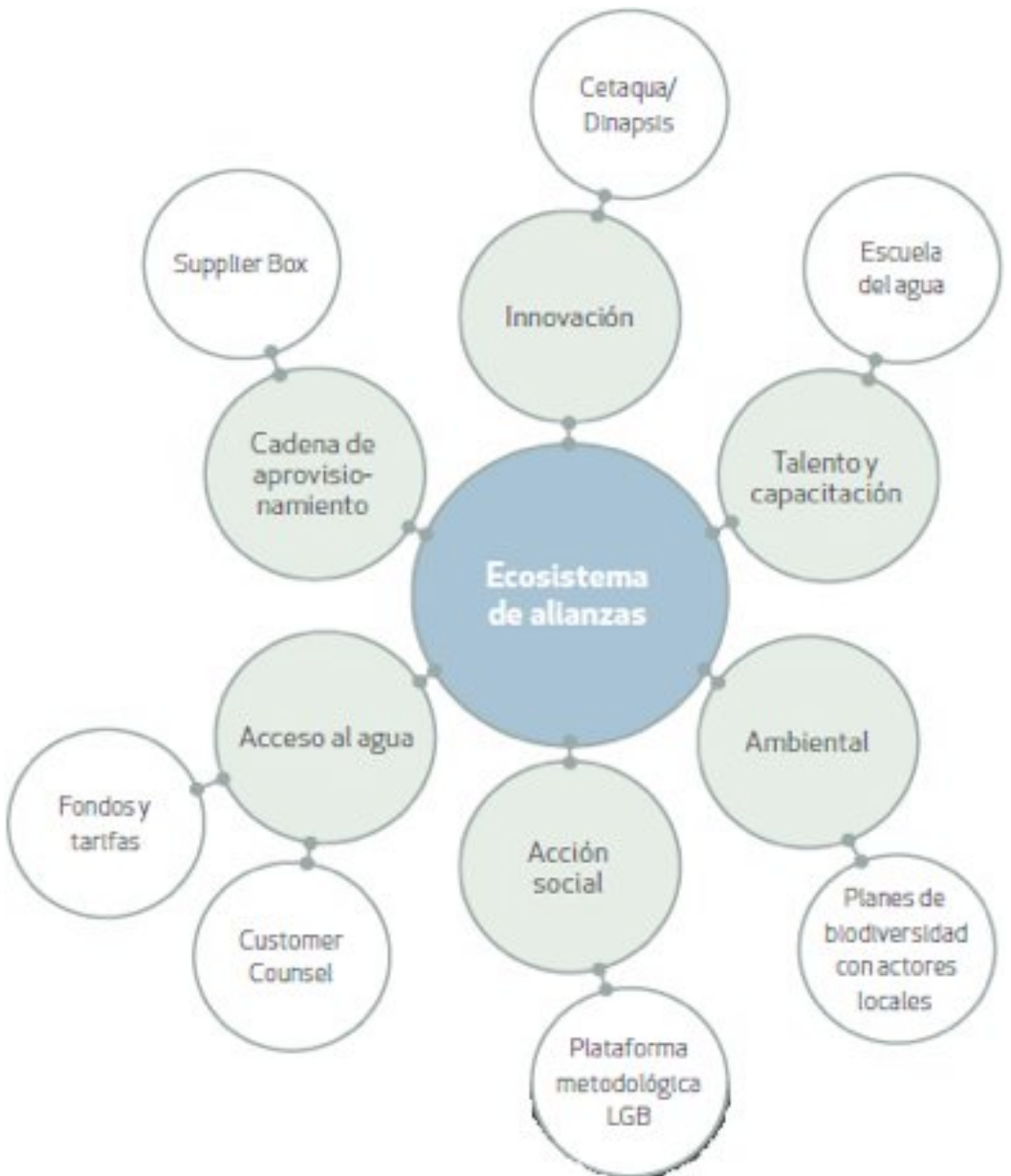


## Participación con Grupos de Interés

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

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

En Aguas de Alicante llevamos más de 125 años 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 haga posible un crecimiento económico sostenible.



## Comunicación digital

La comunidad digital de Aguas de Alicante superó a finales de 2024 las 14.900 personas que siguen a los distintos perfiles sociales de la firma, que ya tiene presencia en X, Facebook, Instagram, LinkedIn y Youtube. A través de estas redes sociales intentamos llegar al mayor número de personas y a los distintos públicos que tienen presencia en cada una de ellas, adaptando además los contenidos y, sobre todo, el lenguaje al que nos dirigimos a las personas usuarias de estas redes.

El **perfil de X** de Aguas de Alicante (@AMAEM\_Oficial) cerró el año 2024 con 5.126 seguidores, y un total de 946 publicaciones que generaron 2320 interacciones. X, antes Twitter, fue la primera red social en la que AMAEM tuvo presencia, la que más seguidores tiene y a la que se dirigen muchas personas para resolver dudas que se canalizan a través del Departamento de Comunicación.

Respecto a **Facebook**, durante el ejercicio 2024 la página de Aguas de Alicante llegó a los 684 me gusta y 850 seguidores, realizando 487 publicaciones con un alcance de 1.146.161 impresiones y 4.101 interacciones.

En cuanto a **Instagram**, se alcanzan a final de 2024 los 4.373 seguidores. Durante el periodo se han realizado 729 publicaciones que consiguieron 174.850 visualizaciones y 5466 interacciones.

Por su parte, el perfil de **LinkedIn**, continúa en crecimiento alcanzando los 4.094 seguidores. Además, en este período se han realizado 202 publicaciones que han generado 8002 interacciones y 98.360 impresiones.

En cuanto al **canal de Youtube**, cuenta con 458 suscriptores. En este período ha habido 19 nuevos vídeos. El canal ha recibido 13.386 reproducciones durante este período y 18 me gusta.

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN  
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y  
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y  
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL  
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA  
CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE  
OPORTUNIDADES  
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL  
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN  
DIGITALIZACIÓN &  
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:  
PROTECCIÓN A TODAS LAS  
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO  
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS  
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA  
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



## Premios y distinciones destacados

### DIARIO INFORMACIÓN, GALA IMPORTANTES 2024. Mención Especial “125 aniversario Aguas de Alicante”

Aguas de Alicante fue reconocida con una mención especial en la Gala "Importantes" del diario Información en su edición de 2024. Esta mención se otorgó a la compañía por su 125 aniversario conmemorado a lo largo de 2023. Sergio Sánchez, el director general de Aguas de Alicante, recogió la mención en la gala.



### TODOAlicante, GALA PREMIOS ALICANTINOS 2024

El diario TodoAlicante otorgó, en la Gala de premios Alicantinos 2024, premio y reconocimiento al Museo de Aguas de Alicante - Pozos de Garrigós por sus 15 años de andadura en una gala en la que se dió cita la solidaridad, el emprendimiento y la cultura, recogiendo dicho galardón su Director General, Sergio Sánchez.





# 6

SOBRE ESTE INFORME



Aguas de Alicante sigue evidenciando su compromiso con la transparencia y rendición de cuentas mediante la elaboración del presente Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2024, que se realiza siguiendo los criterios de años anteriores, conforme a GRI Standards.

## Estudio de materialidad

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

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

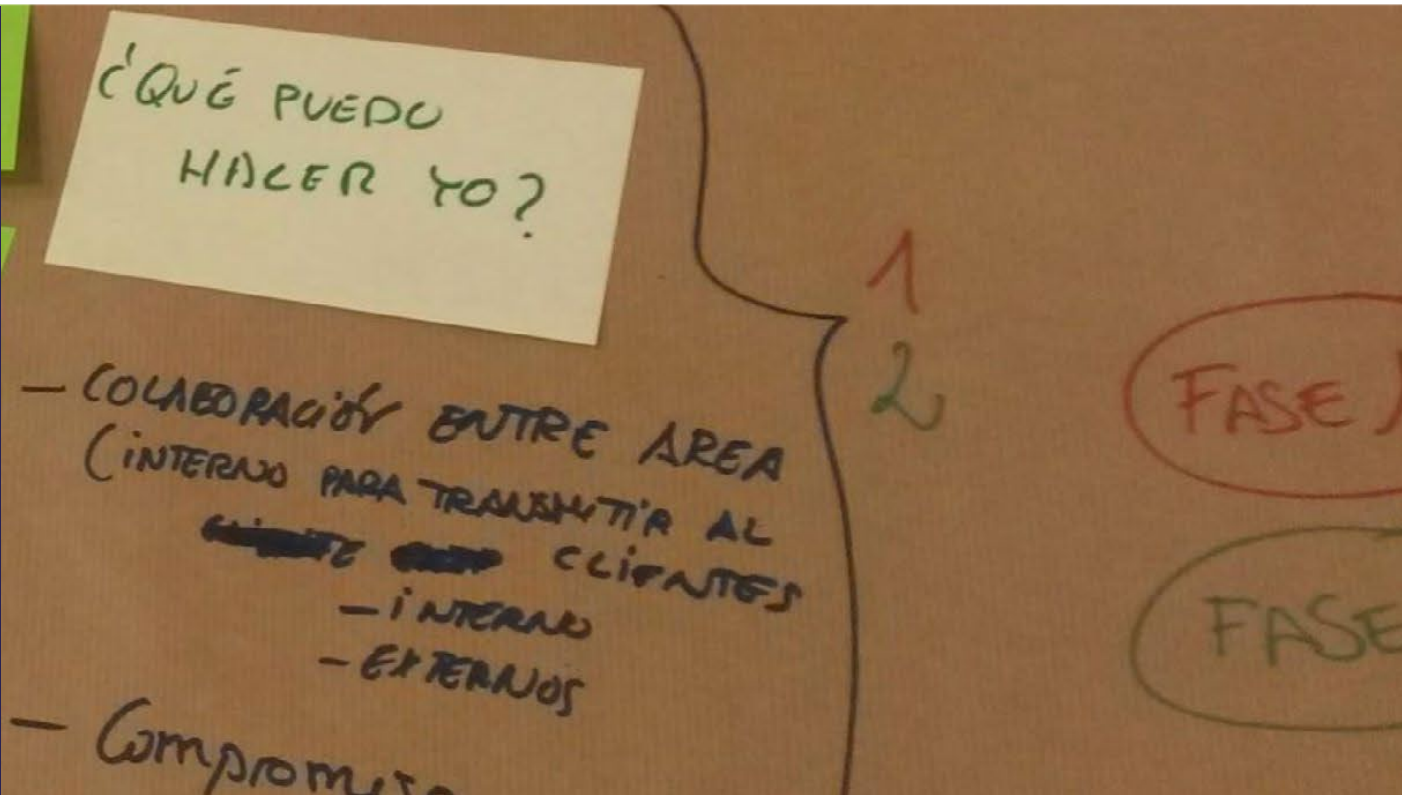


## Doble materialidad

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

### Metodología:

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



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

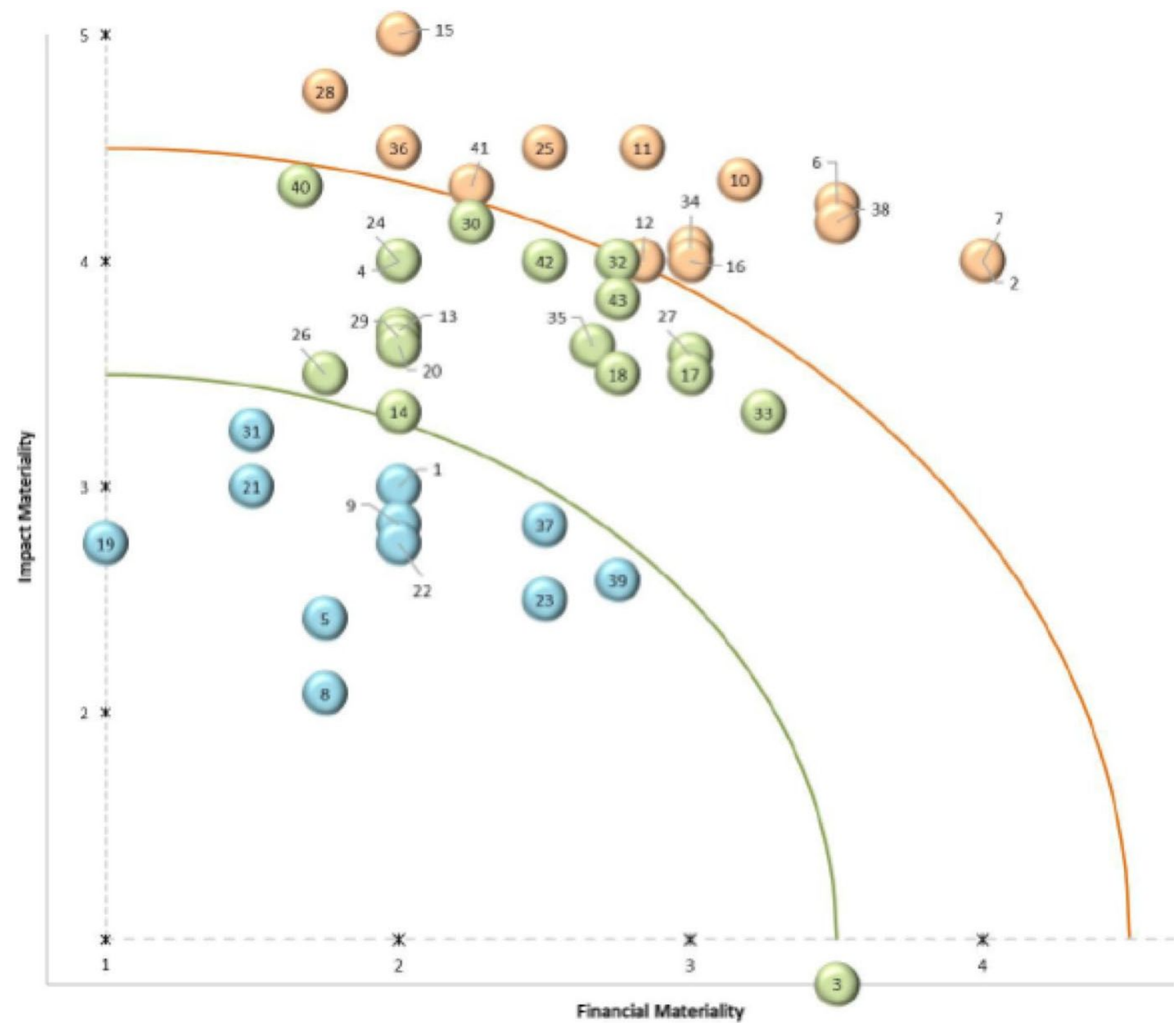
NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

# Matriz de materialidad



## Temas

- 2 Colaboración público- privada
- 7 Innovación y uso de tecnologías inteligentes
- 15 Calidad del servicio
- 6 Digitalización
- 38 Reutilización del agua
- 10 Interacción con grupos de interés
- 11 Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio
- 28 Seguridad y salud
- 25 Compensación y prestaciones a los empleados
- 34 Adaptación a la escasez hídrica
- 36 Gestión responsable de los recursos
- 16 Calidad organoléptica del agua
- 41 Calidad del agua tratada
- 12 Gestión responsable de las compras
- 32 Eficiencia energética
- 30 Emisiones de gases de efecto invernadero
- 40 Gestión de vertidos de agua no depurada
- 42 Gestión de los acuíferos
- 43 Eficiencia en las redes de distribución del agua y ecodiseño
- 27 Diálogo y relación con la plantilla
- 33 Gestión de riesgos
- 17 Atención al cliente
- 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 CO2 y compensación de la huella de carbono
- 1 Diversidad de los órganos directivos
- 23 Accesibilidad de personas con discapacidad
- 9 Ciberseguridad
- 21 Igualdad de género
- 22 Diversidad
- 19 Desarrollo de la comunidad local

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



# Informe de Verificación

Con el objetivo de garantizar la fiabilidad y rigor de la información contenida en el presente Informe de Desarrollo Sostenible, la organización ha sometido sus datos y procesos a una verificación independiente realizada por una entidad acreditada. Este proceso de verificación, alineado con los estándares internacionales de sostenibilidad —como los Estándares GRI y las directrices de organismos reconocidos—, asegura que los contenidos reportados reflejan de manera precisa y transparente el desempeño social, ambiental y económico de la organización durante el periodo evaluado.

A continuación, se presenta el certificado emitido por la entidad verificadora, que detalla el alcance, la metodología empleada y las conclusiones obtenidas tras el proceso de revisión independiente. La infomración recogida en este informe está verificada dentro del Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.

Declaración de Verificación

Objeto y Alcance

SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. (en adelante SGS) ha recibido el encargo de  
**HIDRAQUA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE, S.A. y sus empresas mixtas (en adelante la Organización)**  
para realizar la verificación independiente del documento  
**INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE, S.A. y sus empresas mixtas por el periodo 2023-2024**  
Siendo las empresas mixtas que se citan e incluyen en el citado informe:

- Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (AGAMED)
- Aguas Municipalizadas de Alicante E.M.
- Aigües i Sanejament d'Elx S.A.
- Aigües de l'Horta S.A.
- Aigües Municipals de Paterna S.A
- Aigües de Cullera S.A.

(en adelante el informe), de acuerdo con los Estándares GRI (**opción con referencia a GRI**) con un nivel de aseguramiento limitado.  
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. No supone una verificación del cumplimiento normativo.

Responsabilidades

La organización es responsable de la elaboración del informe y de la información contenida en el mismo, así como de proporcionar la información y datos necesarios para realizar esta verificación.  
SGS es responsable de expresar su opinión independiente, de acuerdo con el objeto y alcance de este encargo.

Independencia

Somos independientes de la organización y de cualquier proceso relacionado con la elaboración del informe objeto de verificación, de acuerdo con los requisitos de independencia aplicables a nuestras actividades.

Metodología y equipo verificador

La metodología empleada para la verificación del informe ha consistido en la aplicación de procedimientos de verificación, establecidos por SGS, de acuerdo con las directrices para la verificación externa establecidas en normas y documentos tales como ISO 17029, ISAE 3000 y AA1000, incluyendo:

- 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 estos con las fuentes
- evaluación de los sistemas para la obtención, gestión y procesado de la información.

El equipo verificador estuvo formado por personal calificado por SGS, configurado con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea.

Conclusiones

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias obtenidas, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información contenida en el informe no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco establecido, incluyendo:

- la elaboración del informe de acuerdo con los estándares GRI (**opción con referencia a GRI**)
- fiabilidad de la información y datos contenidos en el informe para el periodo reflejado
- la conformidad de los sistemas y procesos utilizados por la organización para la elaboración del informe

Firmado: Cristina Pacheco Saelices  
En nombre de SGS  
www.sgs.com

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

AGUAS DE ALICANTE

Declaración nº 300012717 - Pag 1 de 2

Declaración nº 300012717 - Pag 2 de 2

