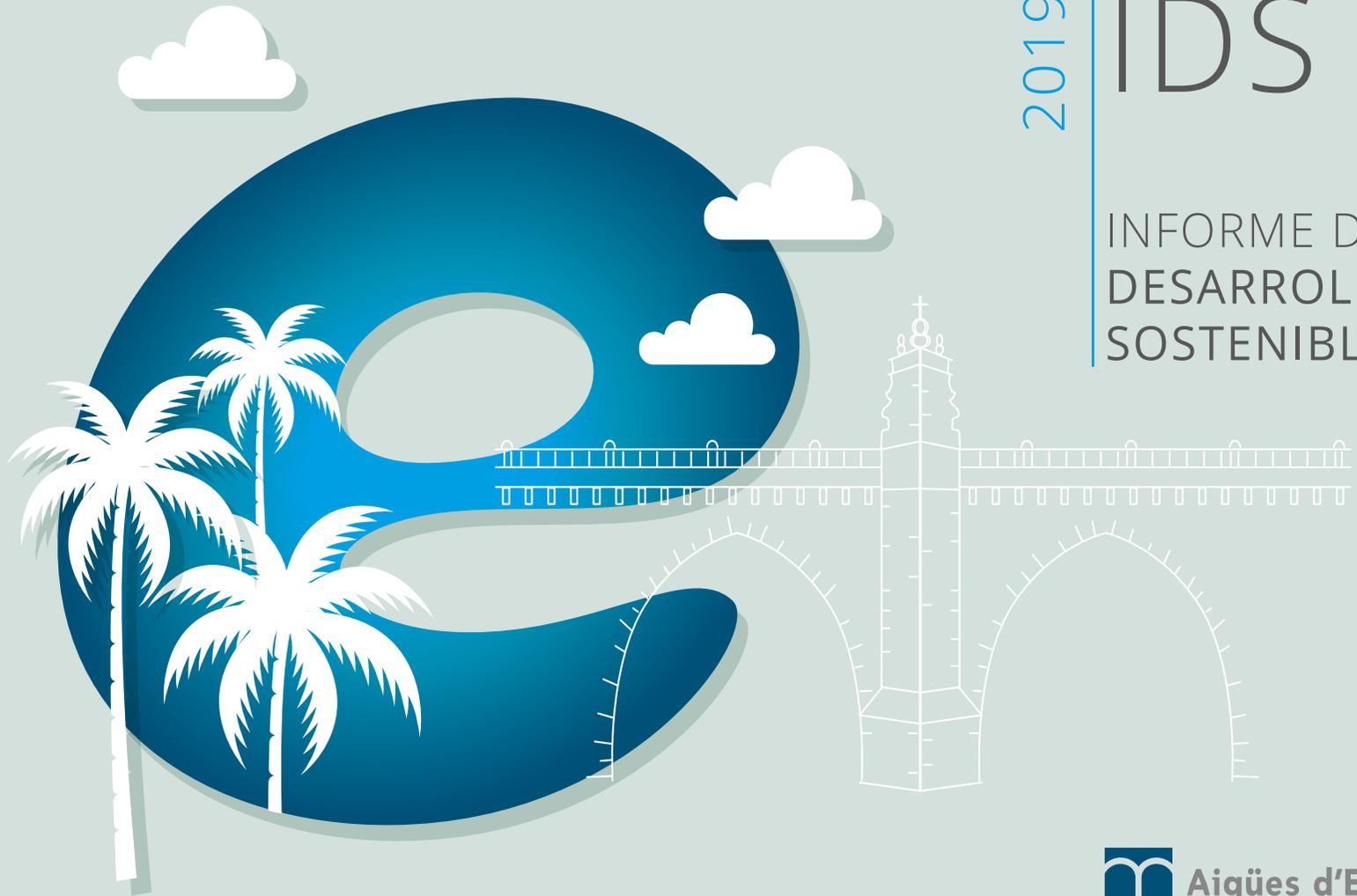


2019

IDS

INFORME DE
DESARROLLO
SOSTENIBLE



Aigües d'Elx



2019

INFORME DE
DESARROLLO
SOSTENIBLE

The Aigües d'Elx logo, consisting of a stylized blue 'A' icon and the text 'Aigües d'Elx' in a dark grey sans-serif font.



01

Carta a la ciudadanía

05

Buen Gobierno y
Gestión Ética

09

De lineal a circular

13

Equidad y personas

02

Carta del Director
Gerente Aigües d'Elx

06

Rewater Global Plan

10

Protección de la
biodiversidad

14

Entornos seguros
y saludables

03

Carta del Concejal de
Gestión del Ciclo del Agua

07

Lucha contra el
cambio climático

11

Acceso al agua

15

Innovación con impacto

04

La Empresa

08

Preservación
del agua

12

Concienciación
ciudadana

16

Alianzas con motor

01



CARLOS
GONZÁLEZ
SERNA

Presidente de Aigües i Sanejament d'Elx

Desarrollo sostenible como la solución

A finales del 2019 se celebraba en Madrid la Cumbre del Clima (COP25). La Conferencia reunió a representantes de todo el mundo con el fin de encontrar vías para reforzar el cumplimiento del Acuerdo de París sobre Cambio Climático. En la COP25 se dio a conocer los últimos datos que muestran que la emergencia climática empeora cada día y tiene efectos negativos sobre las vidas de las personas en todos los rincones del globo, sean olas de calor extremo, polución atmosférica, incendios forestales, pérdida de biodiversidad, inundaciones o sequías.

Semanas más tarde, irrumpía un virus desconocido desde un mercado de Wuhan en China que meses después se convertiría en la mayor pandemia del siglo XXI con las terribles consecuencias que hoy en día estamos padeciendo.

En el escenario actual no podemos escapar ni vivir de espaldas al contexto global, porque nuestras acciones tienen una incidencia en el planeta y lo que sucede en el planeta también repercute en Elche. Como respuesta local, hoy cobra más sentido que nunca nuestra apuesta por alinearnos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que ha marcado la ONU dentro de la Agenda 2030, a la que la empresa mixta Aigües d'Elx hace varios años adaptó su Plan de Desarrollo Sostenible que servirá como herramienta para nuestra candidatura a ser "Elx, Capital Verde 2030".

El Informe de Desarrollo Sostenible del 2019 de Aigües d'Elx muestra que nos hemos anticipado, que disponemos de los medios, recursos y las ideas para poder dar una respuesta sostenible a la crisis económica, ambiental, social y sanitaria que debemos superar en los próximos años. Que vamos por el buen camino.

En estos años hemos transformado el tradicional ciclo integral del agua por ciclo sostenible de agua, ahorrando agua y energía, regenerando las aguas residuales para que tengan un segundo uso, protegiendo la biodiversidad, promoviendo el consumo responsable del agua, reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero y siendo solidarios, garantizando el derecho al agua de toda la ciudadanía para que nadie quede atrás.

Llevamos años en Aigües d'Elx aplicando el modelo de economía circular para reducir el consumo de recursos naturales, valorizando los residuos para convertirlos en recursos y aplicando la tecnología y la digitalización para ser más eficiente en el trabajo de llevar agua a cada hogar, empresa o local de Elche cada día.

Con este propósito, el Consejo de Administración aprobó en octubre del 2019 el Plan Director de Infraestructuras del Ciclo Integral del Agua del Término Municipal de Elche 2020-2030, un documento de base que contribuirá a convertir a Elche en la ciudad verde y sostenible que deseamos.

Quiero concluir con una felicitación a todo el equipo humano de Aigües d'Elx, que durante los momentos más difíciles de la crisis sanitaria ha estado trabajando cada día con el propósito de que el agua siga fluyendo de forma fiable y segura.



F. JAVIER PRIETO DE LA NOGAL

Director gerente de Aigües d'Elx

En el 4º Informe de Desarrollo Sostenible hemos sido capaces de trasladar el compromiso, la contribución y la participación en la construcción de una ciudad verde, eficaz y sostenible como motor del desarrollo local. Aigües d'Elx apuesta por el valor y la importancia de los valores intangibles de la empresa y sus compromisos ambientales, sociales y económicos que tienen como principal vector al agua.

El conjunto de los objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas son parte de los valores que desde el inicio de esta aventura han cambiado a esta compañía: de empresa socialmente responsable y proactiva, a empresa innovadora y sostenible; los resultados más significativos se exponen en este Informe de Desarrollo Sostenible 2019 en un ejercicio de transparencia.

La interrelación, el análisis y la implementación de acciones en los ámbitos social, ambiental y económico de nuestra gestión, así como el seguimiento y contacto con los Stakeholders conforman para Aigües d'Elx los instrumentos más eficaces para contribuir al Desarrollo Sostenible, siendo parte activa en la implementación de los objetivos de la Agenda 2030 y del compromiso de que la ciudad de Elche alcance el reto de ser Capital Verde Europea en 2030.

El Informe de Desarrollo Sostenible del ejercicio 2019 está dispuesta en base al Plan Estratégico 2017-2021 del Rewater Global Plan de Suez, donde se agrupan tanto los objetivos de Desarrollo Sostenible como sus metas, y, por otro lado, nuestra estrategia empresarial, basada en dos ejes fundamentales: el eje social y el eje ambiental. Este documento está redactado en base a la versión Exhaustiva de la Guía Global Reporting Initiative GRI.

En el eje ambiental, la gestión del paraje Natural de El Clot de Galvany por Aigües d'Elx nos permite estar en primera línea de protección a la biodiversidad; en 2019 un total de 7.701 personas han visitado el paraje. Por otro lado, cabe resaltar que, como resultado de las Campañas de Reforestación se ha repoblado el enclave con 1.199 plantones, de especies autóctonas, en un total de 14 sesiones con 726 participantes.

Otro hito destacado lo conforma el impulso, en colaboración con el ICO (Instituto Catalán de Ornitología) y SEO Birdlife, del programa BIOBSERVA de voluntariado ambiental corporativo. En este programa los participantes reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, como resultado hemos obtenido 308 observaciones en 50 jornadas.

Directamente relacionado con el ODS 6. Agua Limpia y Saneamiento, Aigües d'Elx y el Ayuntamiento participan con la Asociación Española de Abastecimientos de Agua Potable y Saneamientos (AEAS) en la campaña "NO Alimentos al Monstruo de las Cloacas"; esta campaña ha supuesto un esfuerzo más en la concienciación del mal uso de las toallitas en el WC, con el objetivo de evitar las costosas obstrucciones que, a nivel económico y ambiental, suponen no sólo en los hogares, sino también en las redes de alcantarillado, bombeos y estaciones depuradoras. En esta campaña participaron institutos, colegios, oficinas municipales de información, centros juveniles y algunos Stakeholders relevantes en materia educativa para concienciar sobre el buen uso del inodoro.

Aigües d'Elx ha mantenido la apuesta por el consumo responsable y la eficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y con el apoyo de herramientas de control y seguimiento, que nos han permitido mantener el rendimiento técnico y la reducción de emisiones de CO₂ a la atmósfera utilizando, por ejemplo, vehículos eléctricos e híbridos, para apoyar la movilidad sostenible.

Se han desarrollado obras y actuaciones en infraestructuras hidráulicas de agua potable, renovación de contadores, tareas de sectorización y renovación de acometidas; también acciones en el ámbito del saneamiento como por ejemplo el Plan de Mantenimiento de alcantarillado con un total de 117 actuaciones, tanto en la ciudad como en las pedanías.

Resultado de la eficiente gestión de la depuración de aguas residuales junto con la implantación de medidas para el desarrollo de energías renovables, hemos aprovechado el 100% de las aguas regeneradas, en las estaciones depuradoras de Algorós, Arenales y Carrizales, 9.774.119 m³ para su reutilización en los tres ámbitos: ambiental (PNM de El Clot de Galvany), urbano y agrícola; pero debemos destacar el riego de los Huertos Tradicionales de Palmeras de Contador y Tío Massot. Durante 2019, hemos producido energía para autoconsumo en la EDAR de Algorós mediante el proceso de cogeneración que permite utilizar el metano producido en la digestión de los lodos. Este biogás ha evitado la emisión de 744 Tn de CO₂ a la atmósfera.

En otro orden de cosas y directamente vinculado con el eje social y el acceso al agua, Aigües d'Elx continúa contribuyendo a la disminución del impacto económico de la factura del agua en los colectivos vulnerables: mantenemos el Fondo Social anual en 250.000 euros, que alcanza a un total de 4.150 hogares; y por otra parte, en este ámbito también, hemos financiado sin intereses más de 709.270 euros para el pago de la factura de agua a nuestros clientes, mediante el aplazamiento del pago de las facturas.

En este ámbito, y en nuestra apuesta por la digitalización de los servicios que se prestan al abonado, en 2019 se incorporaron al Área de Clientes (www.aiguelx.es) mejoras y cambios que han permitido a nuestros clientes realizar consultas y gestiones de forma autónoma, rápida y sencilla, preservando su privacidad, y en cualquier momento del día. Por último, se han desarrollado múltiples acciones, actividades y actos relacionados con el fomento de la equidad, la educación ambiental, y la Seguridad y Salud Laboral, como la celebración del Día Mundial de la Mujer y el Día Mundial Contra la Violencia de Género, también el Día Mundial del Medio Ambiente, o la implantación de programas de Envejecimiento Activo y de Cultura Justa para la Seguridad y Salud, que suponen un esfuerzo para mejorar de forma continua en todos los ámbitos de la Empresa. Estas líneas estratégicas marcadas en Seguridad y Salud Laboral han aportado buenas prácticas en trabajo seguro gracias a las 664 horas de formación realizadas por el personal de Aigües d'Elx.

Este conjunto de acciones se encuentra recogido en este informe que les presento, gracias al esfuerzo y entusiasmo del conjunto de los trabajadores de Aigües d'Elx que conforman la plantilla, comprometida con el progreso, la transparencia y las buenas prácticas en los ámbitos social, ambiental y económico que conforman el Desarrollo Sostenible.

03



HÉCTOR
DÍEZ
PÉREZ

Concejal de Gestión del Ciclo del Agua

La excelencia en los servicios públicos

Son durante los momentos más difíciles cuando la ciudadanía demanda que los servicios públicos sean capaces de dar respuesta eficiente, realista y sostenible y que esté a la altura de los acontecimientos, Que seamos capaces de aunar esfuerzos, de crear alianzas, de orquestar los recursos con el objetivo de ser eficientes en la gestión y ser parte de la solución.

Con la publicación del Informe de Desarrollo Sostenible de Aigües d'Elx es un ejemplo de rendición de cuentas de la empresa mixta responsable del ciclo integral del agua en Elche. Un ejercicio de transparencia sobre el modelo de gestión de los recursos hídricos en el municipio, un modo inspirado sobre los ejes de la sostenibilidad ambiental y el compromiso social y como herramientas transversales, la innovación y las alianzas como motor de desarrollo.

Los datos y cifras del informe evidencian su evolución y mejora de la empresa mixta de aguas ilicitana durante estos años, alineada con el Ayuntamiento para convertir nuestro municipio en un ejemplo y referencia de Sostenibilidad.

El 2019 ha sido un año importante porque se ha aprobado el Plan Director de Infraestructuras 2020-2030 que será un valioso instrumento para mejorar y garantizar la sostenibilidad de las infraestructuras hidráulicas del término municipal para la próxima década. Un Plan Director que nos permitirá seguir mejorando la capacidad de drenaje de la ciudad y ser una ciudad más resiliente ante el cambio climático y evitar los problemas ocasionados por las inundaciones.

Una apuesta por la renovación de la depuradora de Algorós, una infraestructura clave y estratégica para dotar a la ciudad de agua regenerada de calidad que permita el uso urbano y agrícola. Continuar avanzando con el compromiso social, facilitando las tarifas sociales y el fondo solidario para que ninguna familia de Elche se quede sin acceso al agua por problemas económicos.

Continuar con la digitalización de la gestión de aguas tanto para seguir ganando eficiencia y que ninguna gota se pierda, como en los canales de atención al cliente, favoreciendo el acceso de la información del servicio como de la gestión online.

Valorar el capital humano de la empresa mixta Aigües d'Elx, su equipo de profesionales y colaboradores que, gracias a su vocación de servicio y trabajo en equipo, permite una óptima red colaborativa con las distintas áreas municipales desde Bienestar Social, Tráfico, Medio Ambiente, Urbanismo, entre otras.

Quiero dar las gracias a la plantilla de Aigües d'Elx por su trabajo durante la crisis provocada la Covid-19, que han trabajado para continuar prestando el servicio y que algo tan fundamental como el agua, nunca nos falte.

04

LA EMPRESA

- Nuestras cifras 2019
- Hitos del año
- Impacto económico



”

*El agua
es la fuerza motriz
de toda la naturaleza*

- Leonardo Da Vinci -



En julio de 2001 se constituyó la empresa mixta Aigües i Sanejament d'Elx. Está participada en un 51% por el Excmo. Ajuntament d'Elx, titular del servicio y en un 49% por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, SA (100% Capital de Suez Environment) como socio privado y tecnológico, para la gestión del ciclo integral del agua en el término municipal de Elche.

Desde entonces Aigües d'Elx ha apostado por transformar el tradicional ciclo integral del agua en un ciclo sostenible del agua gracias a la incorporación de nuevas tecnologías y formas de trabajo encaminadas a preservar los recursos naturales y la conservación de nuestro Patrimonio Natural.

misión

La gestión sostenible del agua con la incorporación de nuevos procesos y etapas para garantizar los recursos naturales para el desarrollo económico, ambiental y social en Elche.

visión

Ser una empresa responsable y de referente en la gestión del ciclo sostenible del agua, reconocida por su apuesta por las tecnologías avanzadas y sostenibles dirigidas a prestar un servicio de calidad y cercano a la ciudadanía de Elche, realizar una gestión ética con un firme compromiso con el desarrollo sostenible y generar valor compartido con todos nuestros grupos de relación.

valores

- Talento
- Ética
- Conciencia ambiental
- Diálogo
- Innovación
- Responsabilidad
- Excelencia
- Colaboración



Nuestras cifras 2019

AGUA POTABLE

- Nº de clientes: **122.331**
- Población abastecida: **232.517**
- **14,5 Hm³** agua suministrada
- **1.260 km** de red de agua potable

CALIDAD DEL AGUA

- **15.000** muestras de agua al año
- **20.000** parámetros analizados anualmente
- **110** controles de agua en el grifo del consumidor

RED SANEAMIENTO

- **539 km** de red de alcantarillado y colectores
- **33 km** de red inspeccionado con cámara de circuito cerrado
- **47,5 km** de red de saneamiento limpiada



AGUA DEPURADA Y REUTILIZACIÓN

- Agua depurada y reutilización
- **9.774.119 m³** de agua depurada
- **100%** agua reutilizada
- **100%** de lodos valorizados
- **10.809 Tn** lodos valorizados para energía

DIGITALIZACIÓN

- + **50** estaciones de campo
- + **234.620** registros diarios
- **11.054** clientes con telelectura
- **25.580** clientes con factura electrónica
- **16.564** gestiones online

BUEN GOBIERNO

- Código de Conducta
- Sistemas de Gestión Integrado
- Customer Counsel
- Adherida a la Junta Arbitral



AMBIENTALES

- **84,80 %** de rendimiento técnico
- **100 %** del consumo de energía eléctrica de fuentes renovables
- **13.655 tn** residuos valorizados
- **73.200 m³** de almacenamiento de agua en tanques de tormenta



ECONÓMICOS

- **28.28 M€** de cifra de negocio
- Mas de **1 M€** a cargo de fondos de renovación
- **173** proveedores locales
- **5.361 M€** de facturación con proveedores locales



PLANTILLA

- **115** profesionales
- **1** accidente con baja
- **7** mujeres en puestos de dirección
- 2011 primer Plan de Igualdad
- **2,61%** personal con diversidad
- **751** horas de formación



SOCIALES

- **447.318 €** inversión social en la Comunidad Local
- **250.000 €** destinados al Fondo Solidario
- **709.269,93€** financiados a clientes sin interés de demora





Hitos del año

ENERO A JULIO

■ Ejecución de la **IV fase de las obras de saneamiento en la Peña de las Águilas**, la inversión ha sido de unos 800.000 euros y los trabajos se han desarrollado a lo largo de 1,4 kilómetros con la construcción de un colector secundario. Ya llevamos un total de 7,2 kilómetros de red construida, que darán servicio a más de 300 viviendas, y la inversión global supera los 3,2 millones de euros en conjunto.

■ El 22 de Marzo **actividades con el Instituto Joanet Martorell con motivo del Día Mundial del Agua**. El 5 de junio con motivo del DM del Medio Ambiente se ha organizado la exposición del #PhotoClot con los trabajos de los participantes del concurso de fotografía sobre el Clot de Galvan en el Convento de la Clarisas.

JULIO A SEPTIEMBRE

■ Un año más, el **Aula de la Naturaleza del Clot de Galvany ha recibido el galardón de Centro Azul 2019**. Esto supone un certificado de calidad tanto en las playas del paraje como en sus instalaciones asociadas. El requisito para convertirse en Centro Azul, es la existencia de un centro de visitantes, aula de mar o de naturaleza, etc., visitable por la población en general, que incluya entre sus objetivos y actividades la educación ambiental sobre los ecosistemas litorales y/o el desarrollo sostenible, así como información específica sobre el programa Bandera Azul.

■ **Aigües d'Elx colaboró en el episodio de la DANA** del mes de septiembre, que arrasó la Vega Baja y causó importantes daños, colaborando activamente con las poblaciones cercanas, como fue Redován:

- El sábado 14 de septiembre se trasladaron los 2 camiones CIS a realizar tareas de apoyo en la Vega Baja.
- Trabajaron jornadas de 12h en turnos para dar el máximo apoyo posible.
- Se facilitó además a Hidraqua material y ropa de nuestro almacén, para que pudiesen disponer de ello lo antes posible.

OCTUBRE A DICIEMBRE

■ **La compañía sigue apostando por la digitalización de los servicios que se prestan al cliente, para ello esta potenciando desde hace años el Área de Clientes (web)**. En 2019 se incorporaron mejoras y cambios en la misma, que han permitido a nuestros clientes realizar consultas y gestiones de forma autónoma, rápida y sencilla, preservando su privacidad y en cualquier momento del día. Cabe destacar, que todo esto además de aportar un mejor servicio al cliente, contribuye a la sostenibilidad de nuestro planeta.

■ **Aigües D´Elx ha certificado en 2019 su sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral en base a la norma ISO 45001:2018**, primera norma internacional de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

La adaptación de nuestro sistema de gestión a la nueva norma ISO de referencia internacional nos ha permitido mejorar nuestro sistema para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño de nuestro negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana.

Sus principales ventajas son:

- Un lugar de trabajo más saludable y seguro
- Maximizar la productividad
- Reconocimiento internacional
- Integración sencilla

05

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

- Protección de datos personales
- Certificaciones y reconocimientos
- Proceso de aprobación de tarifas
- Nuestra acción en Desarrollo Sostenible
- Elx2030

”

*Tomar agua
nos da vida,
pero tomar conciencia
nos da agua.*

Protección de datos personales

El Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante, "RGPD") viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "NLOPD") desde el pasado 7 de diciembre de 2018, el Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar Aigües d'Elx al nuevo marco normativo de aplicación.

Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2019, se han gestionado 2 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas. Aigües d'Elx no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.



CÓMO NOS ORGANIZAMOS

El Consejo de Administración de Aigües d'Elx está formado por una representación del accionariado y aprueba las estrategias de la organización. Todas las personas del Consejo de Administración cuentan con voz y voto excepto el Director Gerente y el Secretario, que cuentan con voz, pero sin voto.



Aigües i Sanejament d'Elx

51% Ajuntament d'Elx

49% Hidraqua



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AIGÜES D'ELX

Ajuntament d'Elx

Presidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as

Representantes de Hidraqua

Vicepresidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as

Acceso al
Consejo de Administración
de aigües d'Elx



Organigrama
funcional



Comité Seguridad Salud Laboral

Representantes de la plantilla y empresa más Técnicas/os de Prevención SSL.

Órgano paritario 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

Representantes de la plantilla y empresa (consejera/o en Materia de Acoso y Agente de Igualdad) más Interlocutores EFR.

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

Comisión de Formación

Representantes de la plantilla y la empresa y Técnica/o de Formación.

Órgano paritario 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 Desarrollo Sostenible

Representantes de áreas funcionales.

Comité funcional en el que se reúnen de forma periódica las direcciones de cada área de la organización, con el objetivo de tener una visión 360° de la empresa para tratar las líneas de actuación de la empresa y la estrategia de diálogo con sus grupos de relación.

Comité de Sistemas de Gestión

Representantes de las áreas funcionales.

Comité funcional que se reúne periódicamente representantes de cada área para el seguimiento y planificación de los sistemas de gestión certificados en la organización. Se planifica y definen los objetivos para el año siguiente a través de su Comité Funcional.



Certificaciones Y reconocimientos

Aigües d'Elx es consciente del compromiso que representa gestionar recursos naturales y por ello, considera que la participación de esta gestión debe contribuir a la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de relación.

Para conseguir estos fines se ha implantado un Sistema de Gestión Integrada que aporta valor a la organización y proporciona un marco de referencia para establecer objetivos en los ámbitos siguientes:

■ **Gestión de calidad ISO 9001.** Gestión de la calidad: para ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia, la compañía dispone de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a procesos.

■ **Gestión ambiental ISO 14001.** 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

■ **Seguridad y salud laboral ISO 45001.** Seguridad y salud laboral: asegura la correcta implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales y es auditada periódicamente por un equipo de auditores de certificadoras externas acreditadas.

■ **Certificado EFR para la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación.** El EFR es un modelo de la Funda-

ción más familia, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral. La certificación aporta una metodología eficaz para posibilitar la gestión de los procesos de conciliación familiar implantados en las empresas.

■ **Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000.** Inocuidad del agua: con esta certificación ISO 22000 se posicionan respecto a las tendencias legislativas a escala mundial y concretamente al enfoque de plan de seguridad del agua, basado en los principios de evaluación y gestión del riesgo, de la nueva Directiva Europea sobre aguas de consumo.

■ **Acreditación de laboratorio de ensayo y calibración 17025.** La acreditación ISO 17025 por ENAC es una normativa internacional en la que se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración.

■ **Verificación Informe de Desarrollo Sostenible de acuerdo con la Guías GRI Estándar.** Los Estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización que son aplicables a cualquier organización que prepare un informe de sostenibilidad.

En 2019 ha sido un periodo de transición de OHSAS 18001 a UNE-EN ISO 45001:2018, cuya finalidad es alcanzar la integración del bienestar del personal de una organización a través de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

SISTEMAS DE GESTIÓN



ISO 9001
Gestión de calidad



ISO 14001
Gestión Ambiental



ISO 22000
Inocuidad



ISO 45001
Seguridad y Salud



Empresa
familiarmente
responsable



ISO 17025
Laboratorios y ensayos

Servicio a la ciudadanía

Mejor Empresa de Servicios
según la Cámara de Comercio de Alicante



RECONOCIMIENTOS

1 Talento

Reconocimiento de la Universidad Miguel Hernández de Elche por la extraordinaria colaboración con el programa de **Prácticas del Observatorio Ocupacional**.

2 Diversidad e igualdad

Reconocimiento con el Distintivo de Igualdad en la Empresa "Red DIE" otorgado por Instituto de la Mujer por la Igualdad de Oportunidades.

3 Seguridad y salud laboral

Accésit an la IV edición de los premios Escolásticos Zaldívar, de **promoción de la seguridad y la salud laboral**, por su trabajo de establecimiento de **criterios técnicos de seguridad** en la compra de camiones de limpieza.

4 Innovación sostenible

Accésit a la Obra Hidráulica Urbana al proyecto del Colector de Carrús de Aigües d'Elx otorgado por SMAGUA (Salón Internacional del Agua y Riego).

5 Concienciación social

Estatuilla de bronce en el Festival Publicitario de la Comunitat Valenciana La Lluna 2018, por la campaña "Elx 2030" sobre el mal uso de las toallitas WC.

Participamos como ejemplo de empresas comprometidas con la diversidad e Inclusión en la empresa por la RED+D.

Proceso de aprobación de tarifas

Aigües d'Elx 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 de la empresa mixta para ser analizada y aprobada en su caso.

Posteriormente, el expediente tarifario y el informe de los técnicos municipales pasan por **el Pleno del Ayuntamiento de Elche, 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 Conselleria 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 y saneamiento. Para el caso de los **precios públicos de alcantarillado y conservación de contadores, es el Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización**.

ORGANISMOS

REGULADOR



Asegura el acceso universal
Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad de servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.

Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero
Define y viabiliza los mecanismos de financiación.

Articula la participación ciudadana.
Vela por el cumplimiento del compromiso

OPERADOR



Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos
Aporta recursos: gestión eficiente, Know-how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación,

Propone, implanta y consolida mejoras del servicio.
Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.

Es retribuido por la prestación.



Elabora el expediente de tarifas



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



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



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL PRECIO DEL AGUA

¿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 todos.

¿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 0,8% 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. Asimismo, hay que destacar que el agua en España cuesta un 37% menos que la media de Europa, teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de cada país. (Fuente: El Economista, 2/2/2016).



Nuestra acción en Desarrollo Sostenible

SOSTENIBILIDAD



1. Lucha contra el cambio climático

- Renovación de la flota por vehículos ecológicos
- Consumo del 100% de la energía eléctrica de fuentes renovables



2. Preservación del agua

- Reutilización del 100 % de agua depurada
- Rendimiento de la red del 84,80%



3. De lineal a circular

- Valorización de fangos del proceso de depuración
- Optimización de la gestión de activos



4. Protección de la biodiversidad

- Programa de voluntariado ambiental corporativo
- Campañas de reforestación



5. Acceso al agua, derecho universal

- 250.000 € Destinado a fondo de solidaridad
- 709.209€ Financiados sin intereses demora para clientes



6. Concienciación ciudadana

- Campaña educativa aqualogía
- Mensajes de información al ciudadano con uso excesivo



7. Equidad y personas

- Certificación Empresa Familiarmente Responsable EFR
- 7 mujeres en puestos directivos de responsabilidad



8. Seguridad y salud laboral

- Durante el 2019 se produjo 1 accidente con baja
- Cultura justa



9. Innovación con impacto

- 25M€ inversión I+D+i (Suez Spain)
- 383 proyectos de ejecución directa (Suez Spain)



10. Alianzas como motor

- 448.539 € Inversión social (lbg)
- 43 iniciativas sociales en colaboración con universidades, colectivos sociales y asociaciones locales

PLAN DE SOSTENIBILIDAD

El análisis de contexto, la elaboración de un DAFO para la identificación de los riesgos y oportunidades más la identificación de las expectativas de los grupos de relación de Aigües d'Elx es un requisito de las normas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015. Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos y acciones en las que se trabajará durante el 2020.

1

IDENTIFICACIÓN

Análisis PESTEL y DAFO del contexto vinculado a Aigües d'Elx, a través de press clipping, entrevistas con grupos de interés, informes sectoriales, Plan estratégico municipal y autonómico. Se establece un Plan de Diálogo con los grupos de relación para validar las expectativas sobre la relevancia de cada tema y detectar sus preocupaciones.

2

PRIORIZACIÓN

Medición de los temas materiales (emergentes, consolidados...). El Comité de Desarrollo Sostenible de Aigües d'Elx prioriza los temas y vincula cada uno de ellos con los grupos de relación de la empresa.

3

VALIDACIÓN

Se establece un Plan de Diálogo con los grupos de relación para contrastar las expectativas sobre la relevancia de cada tema y detectar sus preocupaciones.

4

REVISIÓN

Contraste de expectativas. Una vez realizadas las entrevistas y encuestas online se vuelve a ponderar el proceso de materialidad y los asuntos identificados.



CERCANÍA A LA CIUDADANÍA

ACCIONES

- Continuidad y colaboración con entidades sociales de la ciudad.
- Mejora de los canales de atención.
- Reforzar canales de comunicación interna y externa de la compañía.
- Divulgación de los temas prioritarios a través de los canales de comunicación.
- Rendición de cuentas a través de Informes de Desarrollo Sostenible.
- Ser referente como agente local en acciones de igualdad, equidad y diversidad en la empresa. Plan de equidad (2018-2020).
- Rewater Global Plan 2017-2020.
- Aumentar el diálogo con los GRRR, para divulgar la garantía sanitaria del agua del grifo.
- Fomento del uso de los canales no presenciales de Atención al Público frente al cov-19.

EXPECTATIVAS PARA LOS GRUPOS DE RELACIÓN

- Excelencia en la gestión del servicio. Legitimidad social/ambiental/económica para operar.
- Colaboración y Alianzas en la investigación, divulgación y formación.
- Calidad de los servicios a la ciudadanía
- Colaboración en el desarrollo del territorio.
- Transparencia, gobernanza y rendición de cuentas de la empresa.
- Mejora de los procesos.
- Responsabilidad Social y reputación empresarial.
- Colaboración e implicación con los colectivos sociales.
- Clima laboral.
- Colaboración ELX2030.
- Objetivos ODS.
- Mejora en la gestión del producto
- Calidad en los servicios.
- Reducir el número de contagios.

MÁXIMA EFICIENCIA DE LAS INFRAESTRUCTURAS

ACCIONES

- Plan Director de Infraestructuras del Ciclo Integral del Agua en el Término Municipal de Elche (2020-2030)
- Aplicar principios de Economía Circular a la gestión del agua en Elche.
- Entorno laboral seguro y saludable para la plantilla y contratistas.
- Colaboración para Elx 2030.
- Rewater Global Plan 2017-2020.
- Implementar medidas para evitar los ataques cibernéticos.
- Impedir posibles acciones de bioterrorismo, fraude alimentario o contaminación intencional.

EXPECTATIVAS PARA LOS GRUPOS DE RELACIÓN

- Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio.
- Minimizar los impactos de ambientales de nuestra actividad (ruidos, gases...)
- Garantía sanitaria del agua del grifo.
- Desarrollo del Territorio.
- Favorecer el impacto positivo de nuestra actividad en el entorno social, ambiental y económico.
- Continuidad del negocio.
- Reducir accidentes laborales.
- Resiliencia al cambio climático.
- Colaboración ELX2030.
- Objetivos ODS.
- Desarrollo de acciones de seguridad para infraestructuras, instalaciones y equipos.
- Minimizar Impactos.

PROTECCIÓN AL PATRIMONIO NATURAL E HISTÓRICO DE ELCHE

ACCIONES

- Colaboración con las entidades vinculadas con la Conservación del Patrimonio Natural.
- Colaboración con las entidades vinculadas con la Conservación del Patrimonio Histórico.
- Aprovechamiento del agua regenerada para el riego de huertos tradicionales y zonas verdes.
- Estudio para una exposición permanente sobre el agua en la ciudad vinculado al Patrimonio de la Unesco.
- Campañas de concienciación Uso Responsable y Protección Ambiental.
- Colaboración para Elx 2030
- Rewater Global Plan 2017-2020

EXPECTATIVAS PARA LOS GRUPOS DE RELACIÓN

- Protección de la biodiversidad.
- Colaboración en la investigación, divulgación y formación.
- Información sobre la gestión del Ciclo Sostenible del Agua.
- Cooperación en proyectos culturales y ambientales.
- Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio.
- Desarrollo del territorio.
- Uso sostenible de los recursos y del patrimonio natural.
- Colaboración ELX2030
- Objetivos ODS



1
RETO
Acción por el clima (mitigación y adaptación)
OBJETIVO
Reducción de emisiones de CO₂
ACCIÓN
Compra del 100% de la energía eléctrica de fuentes renovables

2
RETO
Fomento de la movilidad urbana sostenible
OBJETIVO
Renovación paulatina de la flota de vehículos por vehículos ecológicos
ACCIÓN
67% de la flota son vehículos ecológicos

3
RETO
Acción contra la contaminación ambiental
OBJETIVO
Minimizar nuestro impacto ambiental
ACCIÓN
Mejora acústica y de las emisiones de los camiones de limpieza de alcantarillado

4
RETO
Protección y mejora del Patrimonio Cultural y Natural
OBJETIVO
Proteger el Patrimonio Natural e Histórico de Elche en nuestras actuaciones
ACCIÓN
Informes arqueológicos para las obras en zonas de especial protección y gestión el PNM del Clot de Galvany

5
RETO
Protección y conservación de la biodiversidad
OBJETIVO
Conservación de la fauna y flora en el PNM Clot de Galvany
ACCIÓN
Introducción y seguimiento de especies amenazadas en el paraje



1
RETO
Valorización de la infraestructura verde
OBJETIVO
Mantenimiento de la red de charcas naturales y artificiales del Clot de Galvany
ACCIÓN
963.477 m³ de agua regenerada de la EDAR de Arenales para uso ambiental

2
RETO
Gestión integral de residuos
OBJETIVO
Cambio de lineal a circular
ACCIÓN
100% valorización de lodos procedentes de las EDAR para agricultura

3
RETO
Impulso al crecimiento verde y la ecoinnovación
OBJETIVO
Innovación y digitalización del ciclo integral del agua
ACCIÓN
Digitalización y telecontrol de la red de agua y de saneamiento

4
RETO
Gestión integral del agua
OBJETIVO
Preservación del agua
ACCIÓN
84,80% del rendimiento técnico de las redes de agua

5
RETO
Eficiencia energética
OBJETIVO
Autoconsumo energético a través de cogeneración
ACCIÓN
2.255 Mkw/h generados para autoconsumo EDAR de Algorós

06

Rewater Global Plan



”

Olvidamos que el ciclo del agua y de la vida son uno.

- Jacques Cousteau -

El **Rewater Global Plan** de Hidraqua engloba una serie de indicadores que evalúan el grado de avance y consecución de los objetivos organizados por las unidades territoriales y sociedades. Se hace un seguimiento periódico de los resultados a nivel individual y agrupado. **Cada objetivo comprende una serie de iniciativas con un indicador de progresión específico.** En cada capítulo del presente informe el lector puede encontrar el grado de avance reflejado en el punto correspondiente.

Ambiental		Social	
1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Alcanzar el 90% de reducción de emisiones CO ₂ derivados de nuestro consumo eléctrico.	13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	5 ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	1 FIN DE LA POBREZA
2 PRESERVACIÓN DEL AGUA Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	6 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA Contribuir a sensibilizar a la sociedad en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
3 DE LINEAL A CIRCULAR Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones.	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	7 EQUIDAD Y PERSONAS 33% de mujeres en posiciones de liderazgo y un 2,5% de trabajadores con discapacidad en la plantilla.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	8 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9 INNOVACIÓN CON IMPACTO Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	10 ALIANZAS COMO MOTOR Selecciona el 85% de nuestros proveedores estratégicos con criterios de desarrollo sostenible.	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

NUESTROS COMPROMISOS CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU.

Los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) son parte de una agenda de la ONU que se centrará en los tres elementos interconectados del desarrollo sostenible: **crecimiento económico, inclusión social y protección ambiental.**

Por primera vez, para la consecución de los nuevos retos de la humanidad, **las empresas son elementos clave por su capacidad de contribuir al desarrollo de los entornos donde operan,** así como de trasladar know-how a otros actores y territorios. En este sentido, la ONU reconoce la fuerza transformadora de las empresas al ser la principal fuente mundial de la actividad.

Aigües d'Elx se responsabiliza en acciones dentro de su alcance para conseguir algunos de estos objetivos para el Desarrollo Sostenible.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	Preservamos el agua como fuente de vida.	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	Buscamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua.
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Diálogo, entorno y alianzas.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Innovación sostenible.
1 FIN DE LA POBREZA 	Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	Somos agentes activos en concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente.
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	Buen gobierno.
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.	14 VIDA SUBMARINA 	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 		Protegemos y recuperamos los espacios naturales.	

07

Lucha contra el cambio climático

- Indicadores e iniciativas ReWater
- Consumo de energía verde
- Ahorro energético
- Producción de energía por cogeneración para autoconsumo
- Movilidad sostenible
- Resiliencia al cambio climático (Depósitos de tormentas)



”

*Reutiliza el pasado,
recicla el presente,
salve el futuro.*

Indicadores e iniciativas ReWater



Consumo de energía verde

El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Los efectos de las sequías, el aumento de las lluvias torrenciales, el deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar son algunas consecuencias producidas por el cambio climático que afectan al recurso hídrico. Estas consecuencias tienen un impacto directo en la gestión del ciclo urbano del agua.

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

Desde el año 2015, Aigües d'Elx decidió que la compra de energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen. Esto ha supuesto una reducción aproximada del 80% de las emisiones que se hubieran producido en caso de que el consumo de energía eléctrica fuese de origen mixto, que es la consumida por la mayor parte de la sociedad.



BIONOMIO: AGUA Y ENERGÍA

Se ha calculado que para **eleva**r 1m³ es necesario emplear

0,253 kWh

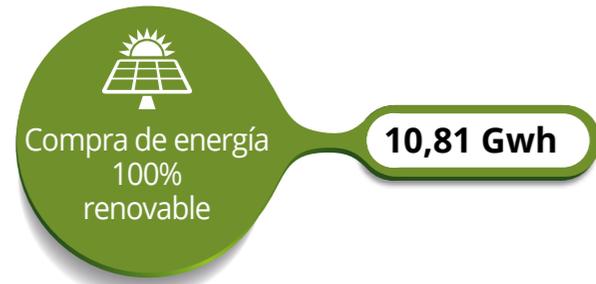
Y para **depu**rar 1m³ es necesario emplear

1,00 kWh



 Ahorro energético

ACTUACIONES EN EFICIENCIA ENERGÉTICA



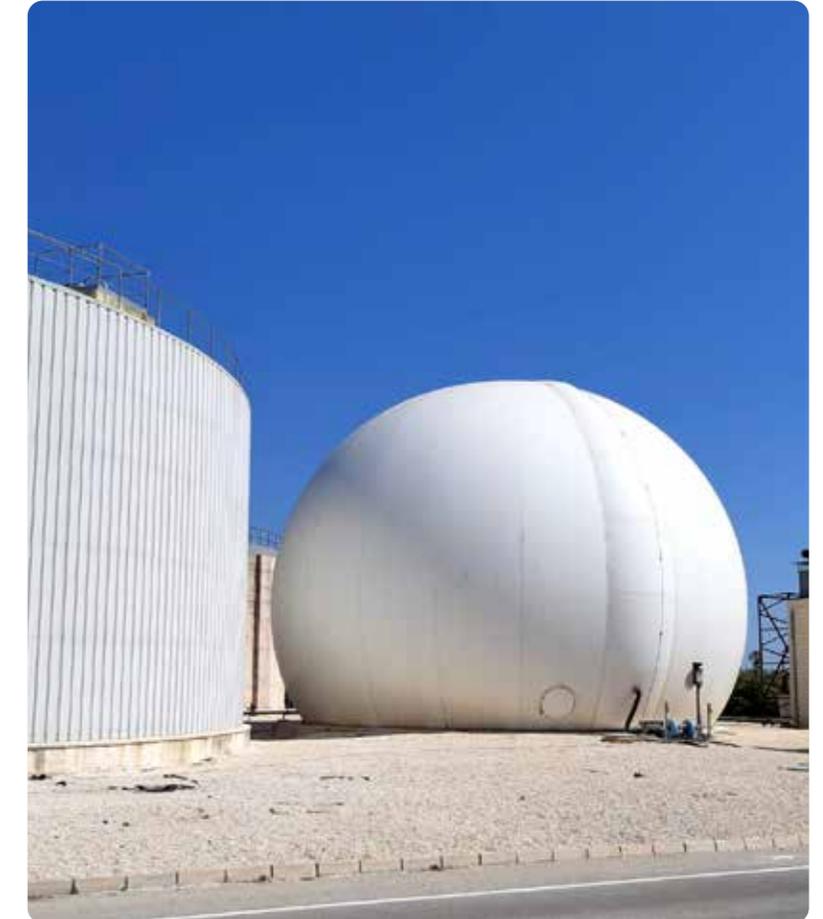
”
La energía térmica producida en la EDAR de Algorós ha ahorrado 60.820 litros de gasoleo.

* El equivalente del combustible consumido durante el 2019 de la flota de vehículos de Aigües d'Elx.

 Producción de energía por cogeneración para autoconsumo

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en los diferentes estadios del sistema. El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración que existente en la EDAR de Algorós (Elche) permite generar combustible del metano producido en la digestión de los lodos. Este biogás se valoriza produciendo 2.254.900 Kwh de energía eléctrica. El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO₂ a la atmosfera, por tanto, la cogeneración de electricidad ha evitado la emisión de 744 tn de CO₂ e.

Otro proceso para el ahorro de energía es el **aprovechamiento de la energía térmica** que se produce en el proceso de cogeneración. Esta energía calorífica es empleada para reducir el consumo de energía dentro del proceso de secado de fangos. El calor residual de la cogeneración permite reducir el consumo de diésel de las calderas. El aprovechamiento de esta energía producido un ahorro estimado de 607.264 kWh. Se ha ahorrado en combustible fósil alrededor de 60.840 litros de gasóleo.



Movilidad sostenible

Otra acción es la movilidad sostenible, con la **optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota de Aigües d'Elx más la incorporación de vehículos ecológicos**. Se ha creado durante los últimos años varios puntos de recarga de vehículos para facilitar la paulatina renovación de vehículos diésel por eléctricos.

En 2019 se dispone de puntos de carga (electrolineras) en las tres EDARs, Almacén y Oficina, con un total de 9 puntos.

Aigües d'Elx cuenta con 7 vehículos eléctricos y 13 híbridos del total de la flota, que suponen un 37 %.

La digitalización de la gestión de las tareas de los operarios y una optimización de los desplazamientos están dando que la distancia recorrida para la gestión de las tareas se vaya reduciendo, provocando un ahorro de costes y emisiones.



ATENCIÓN AL CLIENTE SIN EMISIONES

Seguimos promocionando los canales no presenciales, teléfono gratuito de atención al cliente y área cliente web para evitar los desplazamientos hasta la oficina. Para aquellos que quieran ir a las oficinas hay una estación de BiciElx, aparcamiento de bicicletas y parada BUS de las líneas H, F y D.



Resiliencia al cambio climático (Depósitos de tormenta)

Aigües d'Elx emplea depósitos de tormentas para la gestión del drenaje del Parque Empresarial de Elche dentro del Plan de Director de Pluviales. **La red municipal de saneamiento incluye un conjunto de depósitos de tormentas con una capacidad de 73.200 m³** (29 piscinas olímpicas) para almacenar el agua de las lluvias torrenciales que periódicamente se producen en la pedanía ilicitana de Torrellano.

Estos tanques de tormentas son depósitos enterrados bajo los terrenos urbanizados del parque empresarial. Está compuesta por 4 depósitos subterráneos con capacidad de almacenamiento de 48.200 m³ y una balsa en las inmediaciones del parque que suma otros 25.000 m³.

Estos depósitos almacenan las aguas pluviales que la red de alcantarillado no es capaz transportar durante un evento de precipitación media-intensa, situación muy frecuente y característica de nuestro clima mediterráneo y agravada por efecto del cambio climático. En el presente año y después del episodio del DANA, se ha recogido y depurado 445.000 M³ de agua de lluvia.

A través de los 69 km. de la red de alcantarillado del Parque Empresarial permiten que se pueda drenar las 2.340 Ha. de superficie urbanizada y conducir las aguas recogidas hasta la depuradora de Arenales

del Sol para su depuración y reutilización para riego agrícola el mantenimiento de la cubierta húmeda de las charcas del Clot de Galvany.

Los tanques de tormenta es la solución a la impermeabilización que se produce al urbanizar el parque empresarial y al no existir cauce público, como barrancos o río, donde verter las aguas pluviales de escorrentía generadas en el parque empresarial.

Las aguas de lluvia poseen una cierta contaminación por dos motivos: en primer lugar, por los contaminantes que se encuentran suspendidos en la propia atmósfera y que son arrastrados por el agua de la lluvia, y en segundo lugar por la contaminación que se encuentra impregnada en el asfalto de los viales, por motivo de la circulación de vehículos, y que en este caso son arrastrados por el agua de lluvia por efecto de la escorrentía que esta produce.



Depósito anticontaminación en Elche Parque Empresarial para el agua de lluvias fuertes



73.200 m³ de capacidad

Es enviada a la depuradora para el tratamiento y reutilización en la EDAR de Arenales

08

Preservación del agua

- Indicadores e iniciativas ReWater
- Eficiencia hidráulica
- Calidad del agua



”

El agua es la primera y más importante medicina del mundo.

- Proverbio Eslovaco-

Indicadores e iniciativas ReWater



Eficiencia hidráulica

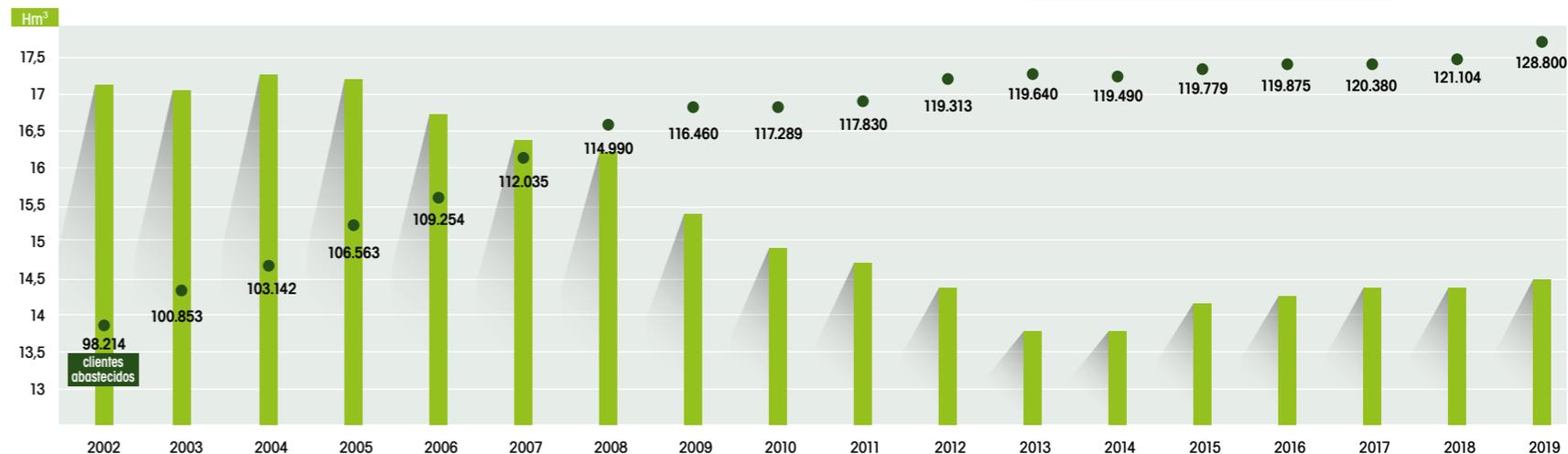
Una adecuada gestión consigue el **máximo provecho de los recursos hídricos**, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua. Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta **reducir su consumo por habitante un 20%**. Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima. Desde el 2015 estamos teniendo años hidrológicos muy secos en la cuenca mediterránea, y desde ese se año se ha ido prorrogando la declaración de sequía por parte del Gobierno para las cuencas del Júcar y el Segura. Frente a esta situación **es necesario disponer del máximo de recursos** para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.



Optimización del rendimiento de la red de agua potable reduciendo al máximo el agua no registrada.

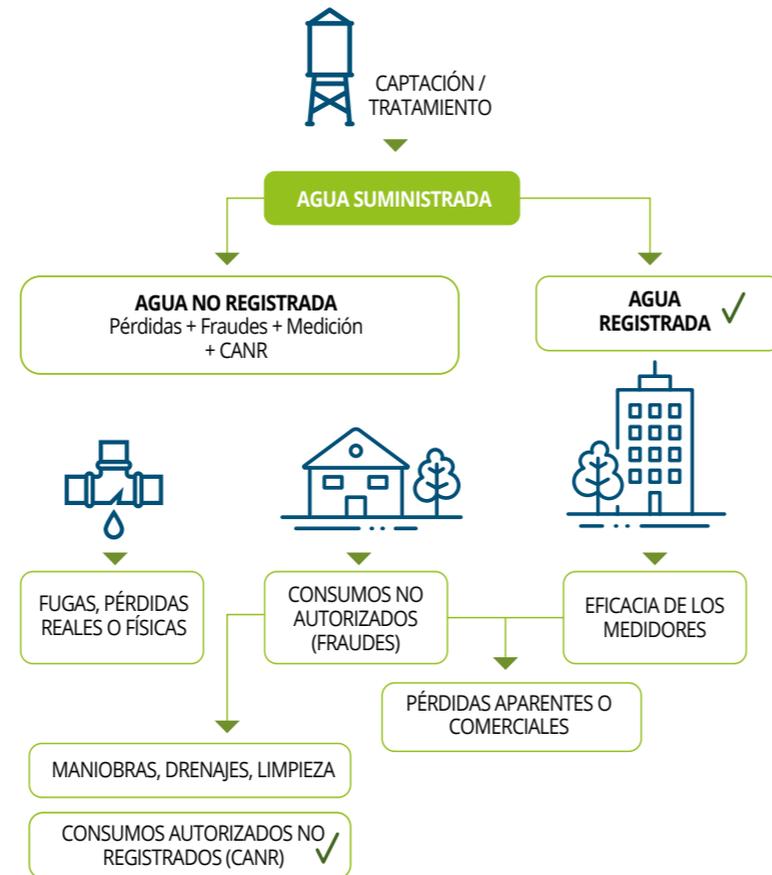
84,8% de rendimiento técnico
(+13 sobre la media española según AEAS, que se encuentra en un 73%)

Evolución agua suministrada en Elche



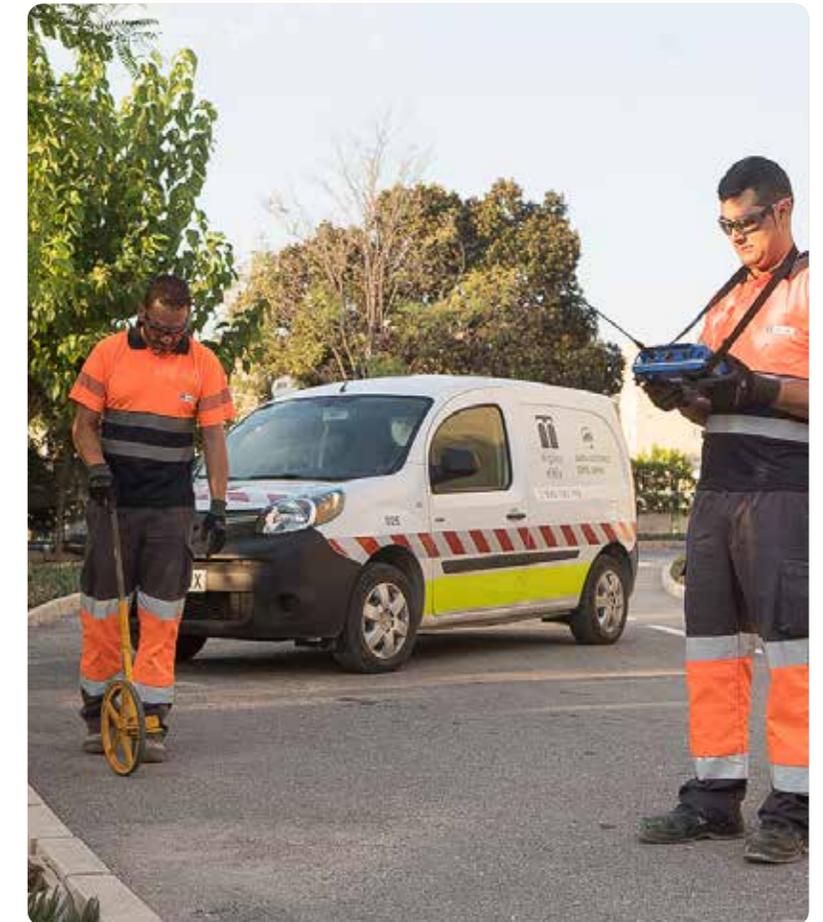
AGUA NO REGISTRADA (ANR)

No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, así como errores en los medidores. Esta diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra, se denomina agua no registrada (ANR).



ACCIONES PARA REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA

- 11.058** clientes con telelectura para particulares y empresas
- 12.784 m³** recuperados en fraudes
- 402** fugas detectadas y reparadas en la red
- 992.518 €** invertidos en la mejora de la red de agua, digitalización y mejora de ANR
- 4.600 ml** renovados de conducción de agua por tubos de fundición
- 5.088** mensajes de uso excesivo enviado a clientes
- 125.779** mensajes en factura de uso responsable
- Adecuación del Fondo Social al consumo responsable de los beneficiarios



INFRAESTRUCTURAS HÍDRICAS

■ OBRAS Y ACTUACIONES AGUA POTABLE

Dentro de las actuaciones realizadas en las infraestructuras de agua potable se encuentran las siguientes:

- a)** Se han renovado los contadores de los Sectores de Arenales viejo y Arenales nuevo, para ello se han renovado también 60 metros de tubería de fundición de Ø250mm.
- b)** Se ha desviado la tubería en Torres de Baix debido a que circulaba por dentro de las fincas, 190 metros de fundición de Ø100mm.
- c)** Se han sectorizado y renovado red en las siguientes zonas de Elche;
 1. Raval con renovación de 47 metros de tubería de fundición de Ø100mm
 2. Filet de Fora con renovación de 24 metros de tubería de fundición de Ø100mm
 3. La Glorieta con la renovación de 6 metros de tubería de fundición de Ø200mm y la renovación de llaves de corte.
 4. Diego Fuertes Serrano con la instalación de un contador de control y la renovación de 177 metros de tubería de fundición de Ø100mm.
 5. Ausías March con la renovación de 350 metros de tubería de fundición de Ø100mm.

6. Hermanos Navarro Caracena con la instalación de un contador de control y la renovación de 361 metros de tubería de fundición de Ø100mm.
7. Bassa dels moros con la instalación de un contador de control.
8. Las 8 partidas con la instalación de 5 contadores de control.
9. La carretera de Dolores con un contador de control.
10. Los Limoneros con la renovación de 78 metros de tubería de fundición de Ø80mm y 84 metros de tubería de fundición de Ø100mm.
11. Se ha renovado la red en el Camino de la Senieta con la instalación de 210 metros de tubería de fundición de 80mm para sacar la tubería de una finca privada.

d) Se ha renovado la red de agua por sustitución de acera en las calles:

1. Isaac Peral con la renovación de 111 metros de tubería de fundición de Ø100mm.
2. Aurora con la renovación de 279 metros de tubería de fundición de Ø100mm.

e) Se han renovado acometidas en:

1. Torrellano Alto con la renovación de 19 acometidas.
2. Partida Carrús con la renovación de 58 acometidas.
3. R5 de las Bayas con la renovación de 12 acometidas.
4. Ctra. de Dolores con la renovación de 72 acometidas.
5. El Estanquet con la renovación de 70 acometidas.
6. Se ha renovado la acometida de la cruz roja en el Camino de la Senieta con la instalación de 470 metros de tubería de PE

f) Se ha renovado la reguladora del R6 de Valverde

g) Se han renovado 7 arquetas en Canal de Villena

h) Se ha renovado red de agua potable en el Canal de Villena en los municipios de:

1. Santa Eulalia con la renovación de 40 metros de tubería de fundición de Ø600mm.
2. Sax con la renovación de 65 metros de tubería de fundición de Ø600mm.

■ OBRAS Y ACTUACIONES SANEAMIENTO

Se ha ejecutado la renovación y adecuación de 33 imbornales

a) Se ha realizado la renovación de parte de la red de alcantarillado en las siguientes calles: Libertat, nº85-89, Purísima, nº57-59, Gilberto Martínez, nº35, Lago, nº2-12, Clemente González Valls, nº35-47, Miguel Miralles Jorge, nº22-24, Elda, nº10-14, Leopoldo Vicente Serrano, nº4-48, Doctor Sapena, nº1-9, Juan Caracena Miralles, nº, nº6-16, Redovan, sn, Antonio Segarra Rodríguez, nº, nº1-11, Plaza de Madrid, nº12, Xixona, nº22 y Ciudadella de Menorca, nº1-9. En total, las diferentes actuaciones han supuesto la renovación de 935 metros.

b) Se ha realizado el Plan de Mantenimiento de registros de alcantarillado, alcanzando un número total de 117 actuaciones.

c) Se han rehabilitado 10 tramos de la Red Alcantarillado mediante tecnología sin zanja utilizando packers en las direcciones Ereta Alta, nº11, Sant Francesc Xavier, nº12, Miguel de Unamuno, nº7, Velarde, nº55, Antonio Machado, nº92, Antonio Brotons Pastor, nº85, Antonio Martínez García, nº56 y Elda, nº15



Calidad del agua

El agua suministrada debe cumplir con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el R.D. 140/2003 y el Real Decreto 902/2018, por lo que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano.

Para garantizar la calidad del agua es necesario llevar a cabo un estricto control en origen y en los puntos de suministro a la ciudadanía; para ello se han realizado, entre las diferentes zonas de abastecimiento establecidas por la Autoridad Sanitaria en el Plan de Control (casco urbano, pedanías y zonas de diseminado del municipio), por Aigües d'Elx, más de 15.000 análisis de diferentes tipos, destacando los 27 análisis completos, 13 determinaciones de radiactividad, más de 150 análisis de control, 2.200 análisis complementarios. En total más de 20.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación.

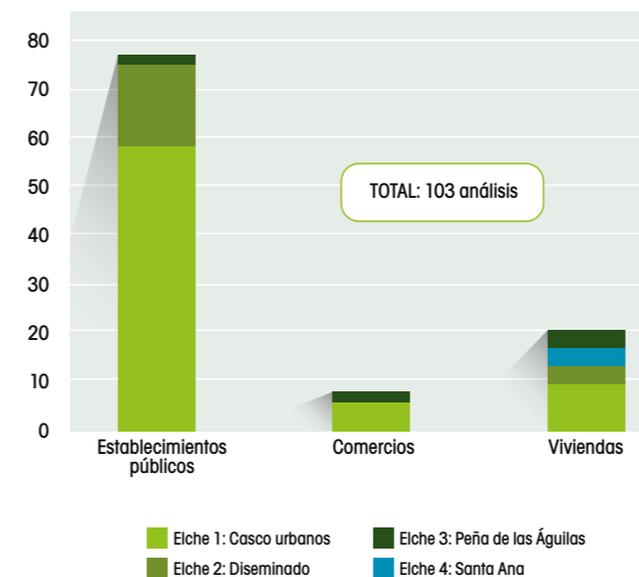
Para asegurarnos de la calidad que efectivamente recibe cada consumidor en su vivienda se han llevado a cabo 110 análisis del "grifo del consumidor", tal y como se establecen en el citado real decreto.

Por otra parte, para asegurar un elevado control de riesgos por *Legionella pneumofila*, en base al RD 865/2003, se han llevado a cabo en 2019, 700 determinaciones en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.



CONTROL DEL AGUA EN GRIFO DEL CONSUMIDOR

Aigües d'Elx ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas. Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.).



Esta campaña se hace con muestras representativas a través de personas voluntarias y sin coste adicional alguno para el cliente. El control del agua en grifo es una exigencia legal del R.D. 140/2003, y que Aigües d'Elx ha impulsado para mejorar el servicio de agua potable en el término municipal.

OBJETIVOS DE LA CAMPAÑA

- Identificar la calidad del agua de consumo humano en los grifos de los hogares y empresas de los municipios.
- Conocer el estado de las instalaciones interiores de distribución de agua potable y detectar posibles deficiencias.
- Complementar la caracterización de la calidad del agua de consumo en la red de distribución, así como detectar y corregir las posibles deficiencias en la red de distribución de agua potable del municipio.

INOCUIDAD DEL AGUA

Con esta certificación ISO 22000, Aigües d'Elx se posiciona respecto a las tendencias legislativas a escala mundial y concretamente al enfoque de plan de seguridad del agua, basado en los principios de evaluación y gestión del riesgo, de la nueva Directiva Europea sobre Aguas de Consumo.

09

De lineal a circular

- Indicadores e iniciativas ReWater
- ¿Qué es una biofactoría?
- Reutilización de aguas regeneradas
- Control de vertidos



”

*La única forma,
si vamos a mejorar
la calidad del medio
ambiente, es involucrar
a todo el mundo*

- Richard Rogers -

Indicadores e iniciativas ReWater



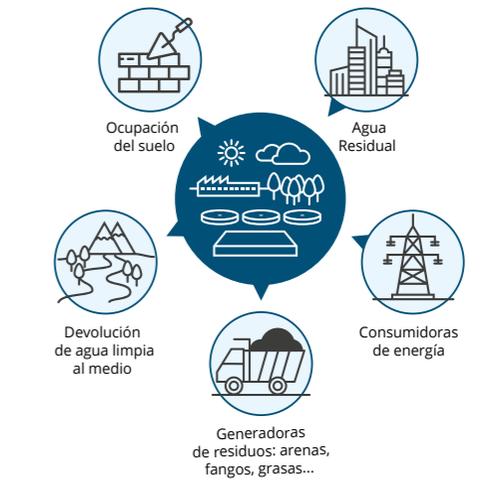
¿Qué es una BIOFACTORÍA?

La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en la estrategia de Aigües d'Elx 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.

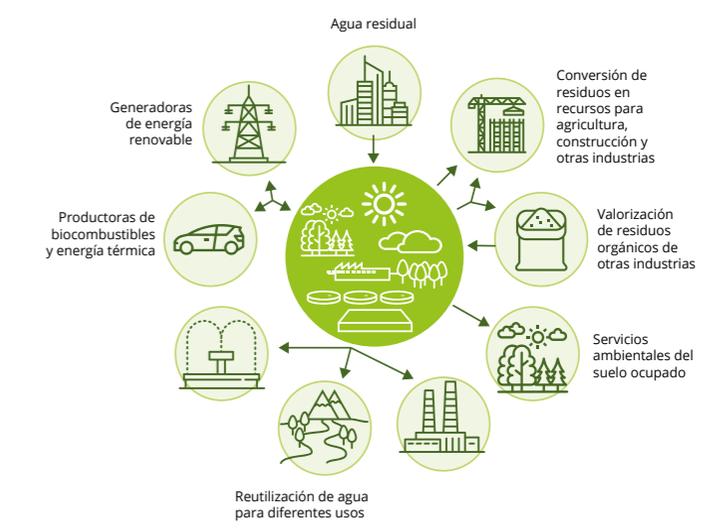
Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones generan residuos y consumen energía. Con la estrategia de biofactorías, Suez en España propone un nuevo modelo de instalaciones, basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

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

Modelo lineal: DEPURADORAS



Modelo circular: BIOFACTORÍA

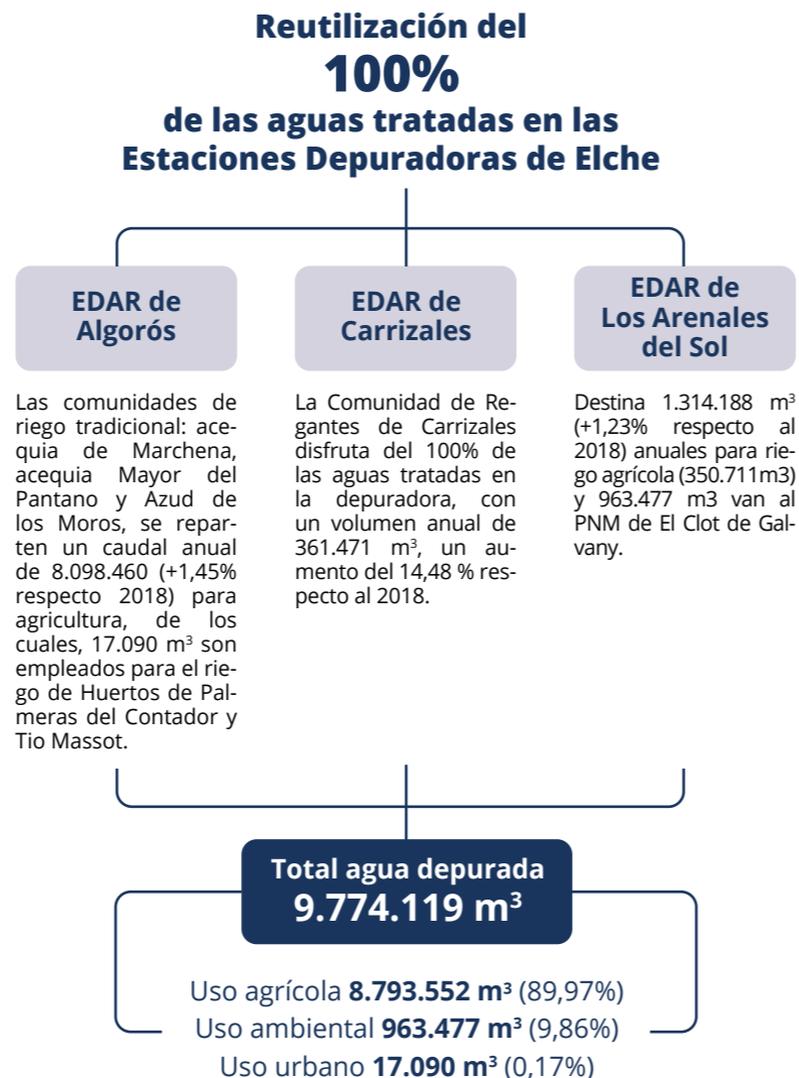


Reutilización de aguas regeneradas

La utilización sostenible de las aguas regeneradas permite atender las necesidades a partir de actuaciones con menores costes económicos, ambientales y sociales. Los recursos procedentes de las aguas regeneradas, bien planificados y gestionados, pueden complementar las medidas principales de gestión de la demanda, con el fin de aliviar la presión que los distintos usos ejercen sobre los ecosistemas hídricos y sobre el estado ecológico de ríos, acuíferos y ecosistemas costeros.

La reutilización de las aguas regeneradas permite:

- Liberar recursos de calidad para abastecimiento y minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
- Reducir el vertido neto a los sistemas naturales, fundamentalmente ríos y aguas costeras, y por tanto la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.
- Poner a disposición recursos que requieren menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.
- Disponer de mayores recursos hídricos para uso urbano y riego de zonas verdes en las ciudades con menor coste económico para el municipio.
- Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales (por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios).



PRODUCCIÓN DE ENERGÍA PARA AUTOCONSUMO

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en los diferentes estadios del sistema: el consumo de energía para depuración alcanzó los 9.761.085 kwh de los cuales aproximadamente el 23% (más de 2.254.900 de kwh) no fueron comprados sino producidos por la cogeneración existente en la EDAR de Algorós, que utiliza como combustible el metano producido en la digestión de los lodos. La depuradora de Algorós genera aproximadamente 1.466.142 Nm³ de biogás, el equivalente aproximado a 926.600 Nm³ de gas natural. Este biogás se valoriza produciendo 2,254 M kWh de energía eléctrica, el equivalente al consumo anual de 644 viviendas 3 personas y 0,607 M kWh de energía térmica, equivalente al consumo de 95 viviendas.

El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO₂ a la atmosfera, por tanto, la cogeneración de electricidad ha evitado la emisión de 744 tn CO₂eq. Esta medida supone que el consumo de más de 2,254 M Wh de energía eléctrica tiene origen renovable.

VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

Dentro del proceso de depuración, además del agua, se obtienen lodos deshidratados, considerados un subproducto del proceso que necesita una gestión posterior.

El volumen de producción de lodos del año 2019 ha superado las 13.655 toneladas, cuyo destino ha sido el uso en la agricultura.

	COMPOSTAJE	AGRICULTURA
EDAR Algorós	130.321	10.808.977
EDAR Arenales	-	2.223.642
EDAR Carrizales	-	491.920

RESIDUOS EDAR Kg./año	2018			2019		
	Arenas	Grasas	Basuras desbaste	Arenas	Grasas	Basuras desbaste
EDAR Algorós	32.800	840	399.940	57.190	630	384.080
EDAR Arenales	0	0	176.180	0	0	154.940
EDAR Carrizales	0	0	9.960	0	-	11.260



Control de vertidos



El plan de control de vertidos es una herramienta a la sostenibilidad del ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de las EDAR mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en el municipio realizan al alcantarillado. De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente para riego, así como la valorización de lodos de uso agrícola.

Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc.).

En Elche a través de 22 estaciones de muestreo se obtiene un control de la carga contaminante de las aguas residuales que se vierten a la red. Además, se cuenta con 2 sondas multiparamétricas portátiles instaladas en diferentes puntos de la red de alcantarillado con el que se realiza el control en continuo de los valores de pH, conductividad, temperatura, oxígeno disuelto y potencial redox del agua residual circulante, con el objetivo de detectar cualquier vertido incontrolado de las industrias las 24 horas del día. La unidad de control de vertidos también realiza un seguimiento periódico de toma de muestras a las industrias potencialmente contaminantes.

Aigües d'Elx recomienda a las empresas que realicen medidas preventivas en sus procesos productivos (cambios de alguna fase de producción, sustitución de productos, etc.) y en sus instalaciones (corrección de conexiones incorrectas, instalación de arquetas de control, implantación de sistemas de depuración, etc.) con el fin de reducir la contaminación de sus aguas hasta cumplir con los límites de la Ordenanza del Uso y Vertidos a la Red de Alcantarillado de Elche.

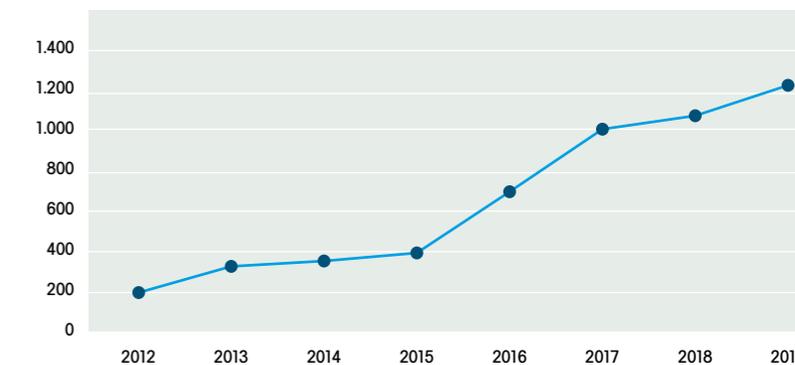
INSPECCIÓN DE VERTIDOS INCONTROLADOS

Durante los últimos 4 años se ha llevado a cabo un control e inspección de posibles vertidos incontrolados sobre la red de alcantarillado procedentes de camiones cubas de empresas privadas de desatascos y vaciado de fosas sépticas. Dichos camiones, por motivo de las características de los trabajos realizados ejerciendo su actividad, contienen en su cuba aguas residuales con una presencia elevada de sólidos, por lo que son las EDAR los únicos lugares donde este tipo de camiones pueden realizar cualquier vaciado de dichas aguas residuales, producto de su actividad.

Este trabajo de inspección y control ha obtenido como resultados un aumento considerable del número de descargas de camiones cubas registrados en la EDAR de Algorós de Elche, pasando de registrar 391 descargas en el año 2015, a registrar 1.231 descargas en el año 2019 es decir un aumento del 230 %.



Evolución descargas EDAR



Toda esta disminución de vertidos incontrolados sobre la red de alcantarillado ha supuesto una disminución de tanto de las obstrucciones registradas en la red de alcantarillado, como de obstrucciones detectadas en las estaciones de bombeos presentes en la red municipal de alcantarillado del Elche, con el consecuente ahorro de costes por motivo de la reducción de los trabajos correctivos necesarios.

10

Protección de la biodiversidad

- Indicadores e iniciativas ReWater
- ¿Qué es un biofactoría?
- Reutilización de aguas regeneradas
- Control de vertidos



”

*No queremos
un medio ambiente
lo queremos completo*

Indicadores e iniciativas ReWater



1 ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS Y PESTICIDAS

Tradicionalmente, por parte de la Brigada de Biodiversidad, dependiente de la Conselleria de Medi Ambient, se ha utilizado como herbicida para la erradicación de la flora invasora el glisofato, producto cuyo uso ha sido abandonado en 2018, a petición de la Junta de Protección del PNM, por sus posibles efectos dañinos sobre los ecosistemas.

Como alternativa biológica a los plaguicidas, se utiliza la bacteria *Bacillus thuringiensis* como insecticida específico para el control de plagas de mosquitos.

2 DIAGNÓSTICO Y PLANES DE ACTUACIÓN EN BIODIVERSIDAD

Por su valor como reserva de la biodiversidad, el Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany está declarado como Zona de Especial Protección para las Aves y Lugar de Interés Comunitario, estando incluido en el Catálogo de Zonas Húmedas de la Comunidad Valenciana. En su conjunto, el Clot de Galvany es un lugar idóneo para la investigación y para el desarrollo de actividades formativas y de educación ambiental.

Dentro del programa de control y seguimiento de los grupos de flora y fauna que se realizan a lo largo del año, se desarrollan otras actividades complementarias para el enriquecimiento de la biodiversidad del paraje. Entre estas actividades caben destacar las siguientes:

- Fabricación y colocación de nidos para aves paseriformes.
- Fabricación y colocación de nidos para murciélagos.
- Fabricación y colocación de nidos para cerceta pardilla.
- Introducción del fartert (*Aphanius Ibero*), en las charcas de anátidas y limícolas.
- Introducción de la planta acuática *Cerathophyllum submer sum* en las charcas del Clot, escasísima en la Comunidad Valenciana.
- Introducción de la planta *Limonium lobatum* por parte del personal de la Conselleria de Medi Ambient en las dunas del Carabassí.
- Construcción de recinto para la introducción de Cerceta Pardiella, especie catalogada en peligro de extinción.
- Producción de planta forestal autóctona para repoblación del Paraje que, entre otros beneficios, impide la proliferación de especies exóticas invasoras.

Como otras actividades para la mejora de la biodiversidad, citamos los siguientes proyectos que están en estudio para el desarrollo en los próximos años:

- Control de plaga del mosquito mediante la técnica del insecto estéril. Consiste en la cría de insectos machos de la misma especie a combatir que son esterilizados y luego liberados masivamente en el área de actuación.

- Colocación de colmenas de abejas para contribuir en el proceso de polinización, fundamental para la supervivencia de los ecosistemas y esencial para la producción y reproducción de muchos cultivos y plantas silvestres.
- Ampliación de la superficie de agua entre la charca central y la charca sur para obtener una lámina de agua permanente de unos 30 ó 40 centímetros como lugar de asentamiento de aves zancudas.
- Introducción de la Cerceta Pardilla.

3 ACTUACIÓN FRENTE A ESPECIES INVASORAS

Los flujos biológicos de especies se dan de forma global por procesos naturales y por supuesto, por la acción del hombre que ha influido de manera directa en el trasiego de especies. El Servicio de Control y Educación Ambiental del Clot cataloga estas especies alóctonas y algunas se reconocen como especies exóticas invasoras y son objeto de control para conseguir su erradicación, bien eliminándolas en el caso de la flora o, en el caso de la fauna, procediendo a su captura mediante trapeo y su posterior traslado a centros de recuperación de la fauna silvestre.



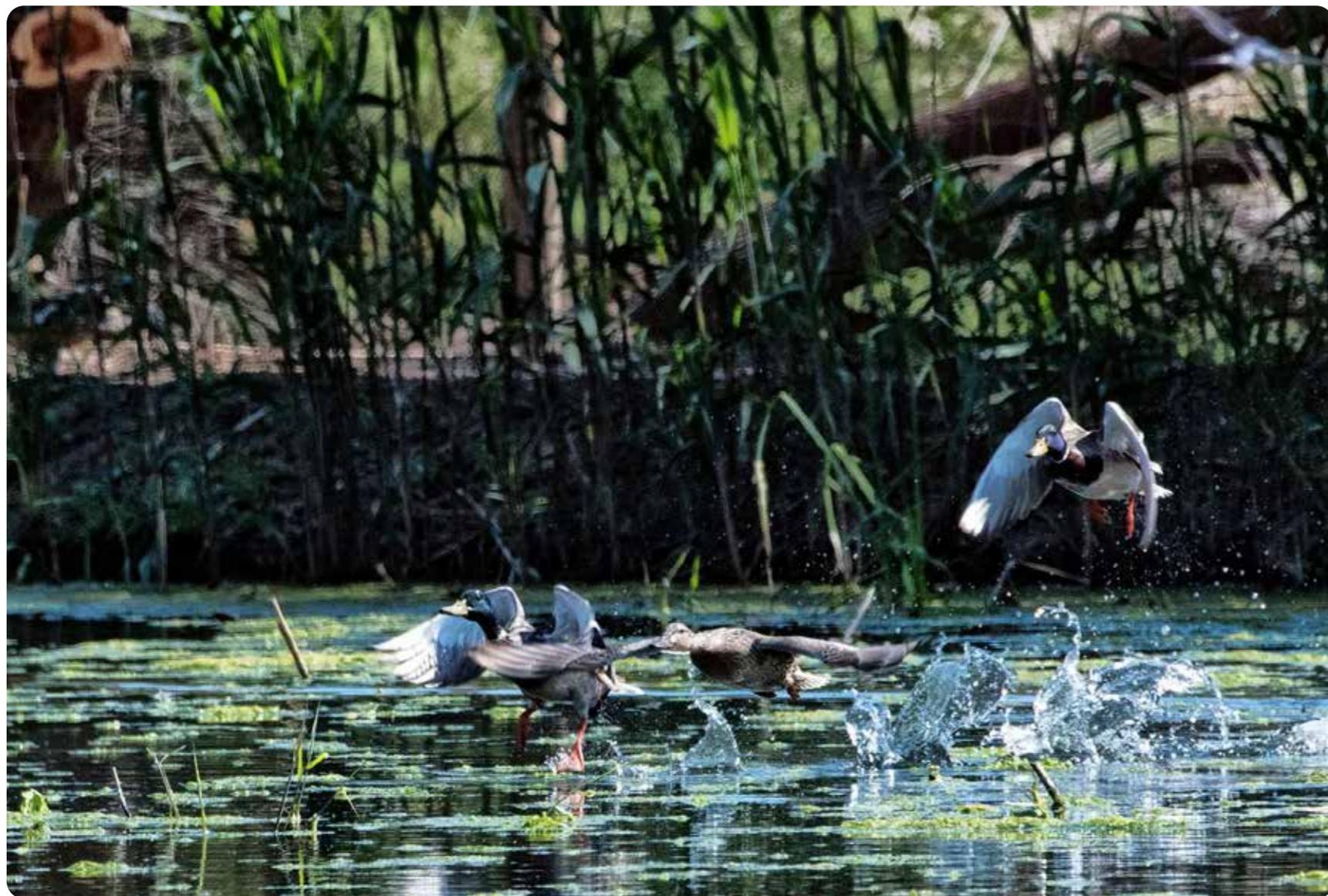
Clot de Galvany (Elche)

Con el firme objetivo de preservar, cuidar y mantener nuestro entorno natural, Aigües d'Elx, en colaboración con el Ayuntamiento de Elche, gestionan el paraje natural del Clot de Galvany. Este atractivo espacio, cuenta con un completo equipo de profesionales que colaboran en la conservación de este paraje tan singular de la costa mediterránea.

El humedal, integrado en la partida ilicitana de Balsares, conecta con las dunas y pinares del Carabassí, y constituye un excelente ejemplo de marjales costeros. Este paraje conforma un enclave de gran valor ambiental, agrupando varios ecosistemas que por su geología y edafología contienen una flora y fauna de gran relevancia autonómica.

Así podemos destacar la presencia de avifauna como la cerceta pardilla, la garcilla cangrejera, la malvasía cabeciblanca o el porrón pardo, entre otros.

En la actualidad, la EDAR de Arenales del Sol (Elche) cuenta con un tratamiento terciario para las aguas tratadas, cuyo destino final es el Paraje Natural Municipal. Este hecho, garantiza la disponibilidad de aguas regeneradas para la gestión sostenible de "El Clot de Galvany" y de las especies que en él habitan. En este marco, Aigües d'Elx realiza un programa de seguimiento biológico y ambiental; además de un programa de mantenimiento que incluye la mejora de las infraestructuras y el desarrollo de campañas especiales según las necesidades del Paraje, siempre bajo la supervisión del Director Conservador del Paraje.



EL AGUA EN EL CLOT

La pervivencia de la diversidad biológica del paraje está fundamentalmente condicionada por la evolución de los niveles de agua en cada una de las charcas a lo largo de las estaciones. Estos niveles dependen principalmente de las precipitaciones anuales y las cantidades recogidas en la cuenca endorreica que abastece el paraje, así como de los aportes de agua regenerada procedente de la EDAR Arenales del Sol.

Con el agotamiento del acuífero natural, el nivel de inundación de las charcas depende, en gran parte, del aporte de agua regenerada, sobre el que se dejan notar las precipitaciones.

En el año 2019, los niveles máximos de las charcas naturales aumentan respecto al año anterior ya que las precipitaciones han sido más abundantes. Se produce un aumento de nivel en las charcas naturales después de las lluvias de abril y agosto. Sin embargo, el nivel en las charcas artificiales a partir de septiembre baja debido a los daños ocasionados por las lluvias en la conducción eléctrica que alimenta los bombeos. De manera auxiliar se está haciendo uso de un grupo electrógeno para bombear agua a la charca de anátidas consiguiendo mantener un nivel medio hasta poder solucionar la avería.

El volumen aportado de agua regenerada ronda los 963.477 m³ para su uso en el riego del huerto semillero y el vivero de producción de plantas y principalmente para el mantenimiento de los niveles de agua en las charcas artificiales del paraje.

NIVEL MÁXIMO

SECTOR	CHARCA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
FONDET DE LA SINIETA		N	N	N	M	B	N	N	N	A	A	A	M
BALSARES		M	M	M	A	A	M	M	M-B	A	A	A	A
TORRE BRISSÓ		N	N	N	N	N	N	N	N	M	M	N	N
CLOT DE GALVANY	NORTE	A	A	A	A	A	A	M	M	A	A	A	A
	SUR	N	N	N	M	B	B	N	B	A	A	A	A
	CENTRAL	A	A	A	A	A	M	M	M	A	A	A	A
CHARCAS ARTIFICIALES	LIMÍCOLAS	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	N	N
	ANÁTIDAS	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	M
	FARTET	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Precipitación l/m ²		18	0	5,5	133,8	1,5	0	0	57	128,5	52	23	29,5
TOTAL l/m ²		448,8											

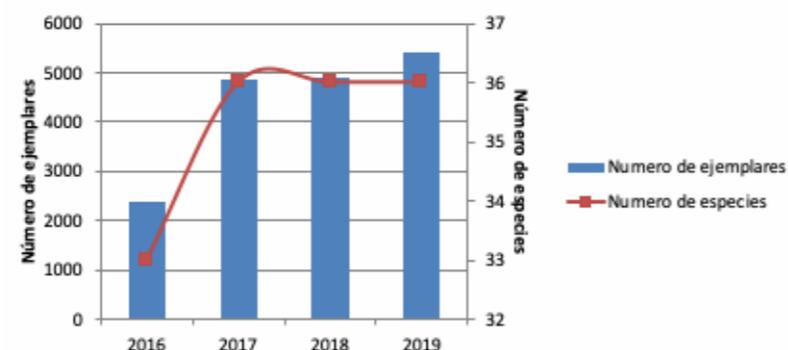
A Alto **M** Medio **B** Bajo **N** Nulo **M-B** Medio-Bajo



Campañas de repoblación

Aigües d'Elx ha adquirido el compromiso de repoblar El Clot de Galvany gracias a los clientes que solicitan su factura sin papel. Durante el otoño 726 personas voluntarias han participado en las repoblaciones que se han realizado durante las 14 sesiones de repoblación con especies arbustivas de las siguientes especies autóctonas: coscoja, palmito, espino negro, acebuche y lentisco, procedentes del vivero del Clot de Galvany. En total se ha plantado 1.199 plantones de especies autóctonas.

Evolución temporal del número de ejemplares y de la riqueza específica del P.N.M. (2016-2019)



PROTECCIÓN DE LA FAUNA Y FLORA DE EL CLOT DE GALVANY

- Programa de control y seguimiento de los grupos faunísticos, botánicos y de otros organismos vivos que enriquecen la biodiversidad del paraje.
- Programa de educación ambiental, con estima de afluencia de visitantes, atención e información general y visitas concertadas y realización de actividades extraordinarias dirigidas al público en general.
- Programa de inspección y control del espacio natural.
- Programa de control de calidad, mediante registros e informes de tareas de la coordinación de los diferentes agentes intervinientes en la gestión.
- Programa de difusión y divulgación, a través de las redes sociales, de los valores del paraje.

PRINCIPALES HITOS EN EL ÁREA BIOLÓGICA

FLORA

- Introducción en las charcas del Clot de la planta acuática *Cerathophyllum submersum*, escasísima en la Comunidad Valenciana
- Introducción de unas 280 plantas de *Limonium bellidifolium* en las dunas de la Playa del Carabassí por parte de la Brigada de Biodiversidad (GVA), especie en peligro de extinción en la Comunidad Valenciana.

FAUNA

- Mención especial a la cerceta pardilla, especie en peligro de extinción, se han observado un máximo de 8, una hembra con 7 pollos. Una cita de reproducción muy importante ya que no se tenía constancia de su reproducción en el paraje desde el 2011.
- La malvasía cabeciblanca, otra de las especies en peligro de extinción, mantiene su continuidad al igual que años anteriores.
- El aguilucho lagunero, también en peligro de extinción según el catálogo valenciano de fauna amenazada, es un ave invernante en el paraje, presente durante el otoño y el invierno con 6 ejemplares.

Se ha contabilizado 99 ejemplares de Fartet, pequeño pez catalogado en peligro de extinción

Se ha registrado 28 especies de aves, que no habían sido detectadas durante el año anterior: Águila pescadora,

Aguja colinegra, Archibebe claro, Autillo europeo, Avefría europea, Avetoro común, Avoceta común, Charrancito común, Chocha perdiz, Chorlito grande, Colimbo grande, Collalba rubia, Combatiente, Correlimos común, Correlimos menudo, Correlimos zarapitín, Curruca mirlona, Curruca mosquitera, Curruca zarcera, Escribano palustre, Fumarel común, Herrerrillo capuchino, Jilguero lugano, Milano negro, Mosquitero silbador, Oropéndola europea, Pinzón real y Somormujo lavanco.

PROTECCIÓN DEL PARAJE

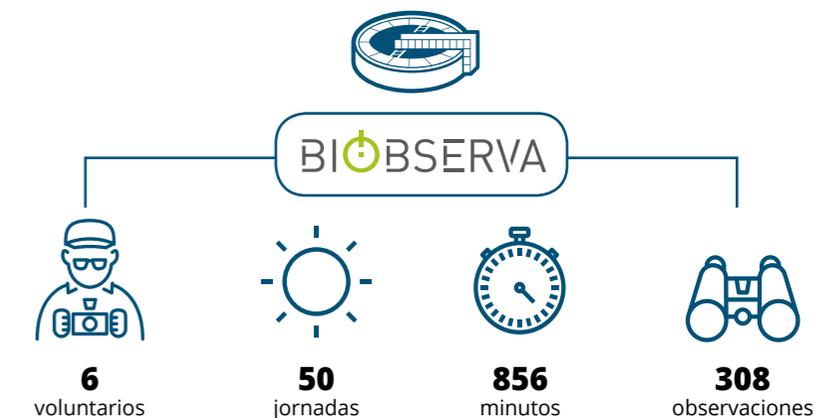
- Instalación estival de trampas de feromonas para el tratamiento de las mariposas adultas de la procesionaria del pino (*Thaumetopoea pityocampa*).
- Reposición del cercado de cuerda de *Limonium lobatum* en la costa rocosa, y eliminación de los rebrotes y algunos rizomas de las invasoras como la caña común (*Arundo donax*) y del carpobrotus en la franja litoral.
- Limpieza de carrizo (*Phragmites australis*) y enea (*Typha latifolia*) en las charcas artificiales y en la charca central.
- Instalación de las cajas-refugio creadas en uno de nuestros talleres con el I.E.S. Joanot Martorell de Elche.



Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, **Biobserva** (www.biobserva.com), en el que los participantes (plantilla de Hidraqua y empresas participadas) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las depuradoras gestionadas por Aigües d'Elx e involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo.

El seguimiento de aves es bio indicador del impacto del cambio climático sobre la biodiversidad en el territorio, ya que afecta al número de aves avistadas especialmente aquellas especies migratorias. Los datos registrados por los observadores son recogidos y analizados por la Sociedad Española de Ornitología.



COLABORACIONES ACADÉMICAS

- Convenio con la **UMH de Elche**, para la realización del “Seguimiento de paseriformes y micromamíferos en el PNM del Clot de Galvany”.
- Entrega de plantas del vivero para la realización de un proyecto con el **IES Sixto Marco**.
- Colaboración con el **IES Severo Ochoa** en la preparación de caja/nido para aves.
- Participación en la semana sostenible de la **UMH de Elche**.
- Participación en el proyecto de aula compartida del **IES Joanot Martorell**.
- Charla sobre el paraje a los alumnos de la **Escuela de Arquitectura de la UA** para desarrollar futuros seminarios.
- Realización de estudios con el **departamento de ecología del Grado de Biología de la UA**.

**ACCIONES DE DIFUSIÓN**

- Distribución del documental divulgativo, en el que se ensalza y se pone en conocimiento la importancia y la belleza del paraje a los colegios CEIP que solicitan visitar el Paraje.
- Exposición #PhotoClot en la sala de exposiciones de la Clarisas, CEIP de Víctor Pradera, en el rincón de las culturas de Elche Acoge y en el Centro de Congresos en las actividades de apoyo a la Cumbre del Clima COP25.
- Mantenimiento del Club de Amigos del Clot de Galvany, denominado “Clot Fan Club”, envío mensual del boletín de El Clot a los miembros del Club y realización de una actividad específica con los miembros de instalación de cajas nido.
- Inclusión de una nueva actividad en el Calendario de Actividades: TALLER TEÓRICO-PRÁCTICO: LIBÉLULAS Y CABALLITOS DEL DIABLO EN EL CLOT, en el mes de septiembre.

El Servicio de Control y Educación Ambiental del Clot de Galvany (SCEA) está formado por un equipo de 4 monitores (1 biólogo, 2 ambientólogos y 1 ambientólogo y oceanógrafo), de los cuales siempre hay 2 prestando servicio diario.

En las labores de mantenimiento Aigües d'Elx destina dos operarios y un vehículo tipo camión ligero a la prestación del servicio de mantenimiento los 365 días del año. Los fines de semana un trabajador apoya para realizar tareas de limpieza del área recreativa, jardín del Aula...

DOCUMENTAL.**Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany**

Total anual visitantes controlados P.N.M de **El Clot de GALvany**

**7.953**

Total atendidos

1.634

Visitas concertadas ordinarias

3.601

Visitas concertadas extraordinarias

2.466

Visitas no concertadas atendidas

252

Infractores informados

11

Acceso al agua

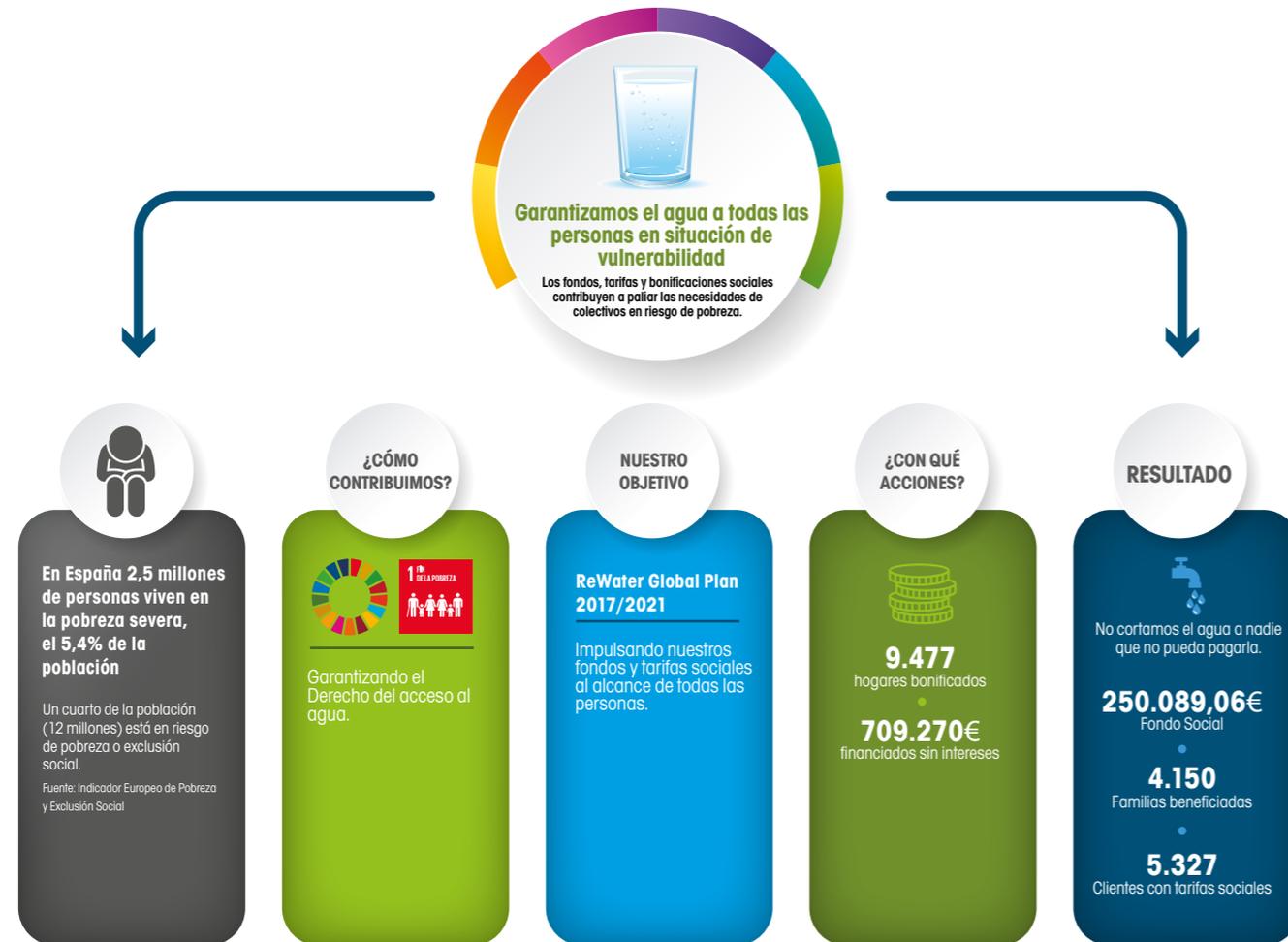
- Fondo Social y Tarifas Sociales
- Más cerca de las personas
- Compromisos de calidad del servicio



El agua es crítica para el desarrollo sostenible, incluyendo la integridad del medio ambiente y el alivio de la pobreza y el hambre, y es indispensable para la salud y bienestar humano.

- Naciones Unidas -

Indicadores e iniciativas ReWater



Fondo Social y Tarifas Sociales

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 Elche, la calidad y el abastecimiento del agua están garantizados, sin embargo, la brecha social generada por la crisis económica de los últimos años 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, Aigües d'Elx 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 del Ajuntament d'Elx, que es en último término el titular del servicio, hemos impulsado distintas soluciones para mantener efectivo el ejercicio de este Derecho Universal.

FONDO SOCIAL

En 2019 se destinó 250.000 € al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 4.150 familias.

Este fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica.

El objetivo es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua. Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica de los Servicios Sociales municipales. Los Servicios Sociales se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

Aigües d'Elx han informado a la totalidad de sus clientes sobre la Ley2/2017, del 3 febrero de la Generalitat, en la que se adopten una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se han intensificado la comunicación y la coordinación con los Servicios Sociales del Ajuntament d'Elx para garantizar el derecho al agua de cualquier persona en situación de vulnerabilidad social.

TARIFAS SOCIALES

Desde Aigües d'Elx continuamos llevando a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador con el Ajuntament d'Elx para informar sobre las tarifas sociales y otras ayudas.

Aigües d'Elx dispone de tarifas sociales para familias numerosas, monoparentales y viviendas de acogida para que la tarifa progresiva que penaliza el consumo no sea un gravamen para este colectivo. También hay tarifas aprobadas para personas con discapacidad, pensionistas, parados de larga duración, víctimas de violencias de género y para viviendas de acogida.

■ **Familias numerosas y monoparentales:** familias que dispongan del título que les acredita de forma oficial la condición de familia numerosa o monoparental. Existen diferentes tarifas en función del número de hijos e hijas.

• **Pensionistas por jubilación y personas con incapacidad permanente:** son aquellos que perciben pensión por jubilación, incapacidad permanente en los grados de incapacidad permanente absoluta o gran invalidez y cuyo importe no debe superar las cuantías mínimas establecidas en la ley de Presupuestos del Estado.

• **Personas desempleadas de larga duración:** personas que estén inscritas como demandantes de empleo en las oficinas de Labora (antiguo Servef) de forma ininterrumpida durante un período superior a un año.

• **Víctimas de violencia de género y viviendas de acogida:** se podrán acoger también a las tarifas sociales.



FACILIDADES DE PAGO

Los clientes 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 2019 se firmaron
1.234 compromisos de pago sin intereses por
importe de 709.270 euros.

FONDO SOCIAL
PARA FAMILIAS
CON RENTAS BAJAS



MODALIDAD DE PAGO 12 GOTAS

Es una modalidad de pago en la que cada mes se paga el mismo importe y al cabo de 12 meses se regula el saldo. En base al histórico de facturación del cliente, se propone una cuota mensual y una vez al año se realiza una regularización. 12 Gotas no supone ningún cambio en las condiciones del contrato.

Aigües d'Elx sigue enviando las facturas con la información del consumo y el gasto real. Esta modalidad de pago es gratuita independientemente de la tarifa aplicada, también es reversible. Este modelo permite una mejor planificación de los gastos domésticos de forma mensual y sin sobresaltos y también el cliente elige el día de pago del mes que quiere pagar su cuota mensual. En el ejercicio 2019, 175 clientes han solicitado esta modalidad.

Más cerca
de las personas



Teléfono de atención al cliente

966 060 440

(De lunes a viernes de 8:00 a 21:00 h. Sábados de 8:00 a 14:00 h.)

Averías 24 horas

900 700 749

Personas atendidas

52%
ATENCIÓN
TELEFÓNICA
51.976

17%
OFICINA VIRTUAL
16.564

31%
OFICINAS
PRESENCIALES
30.857



OFICINAS SIN BARRERAS

Facilitar las gestiones de las personas sordas con la empresa es el objetivo de esta nueva plataforma denominada 'S-Visual', a través de la cual los usuarios podrán comunicarse de manera fácil y rápida con las personas de atención al cliente y realizar gestiones y consultas sobre sus recibos.

El funcionamiento es sencillo. Los usuarios sacan turno para ser atendidos e inmediatamente son recibidos por el personal de atención al cliente, quien se comunica con la intérprete de signos a través de un ordenador con una webcam, a modo de videoconferencia. Esta iniciativa ha sido posible gracias a un convenio entre Aigües d'Elx y la federación de personas sordas de la Comunidad Valenciana (FESORD).



La atención al cliente dispone de servicio de **CITA PREVIA**

Del 1 de octubre al 31 de mayo

lunes a viernes de 8:30 a 13:30

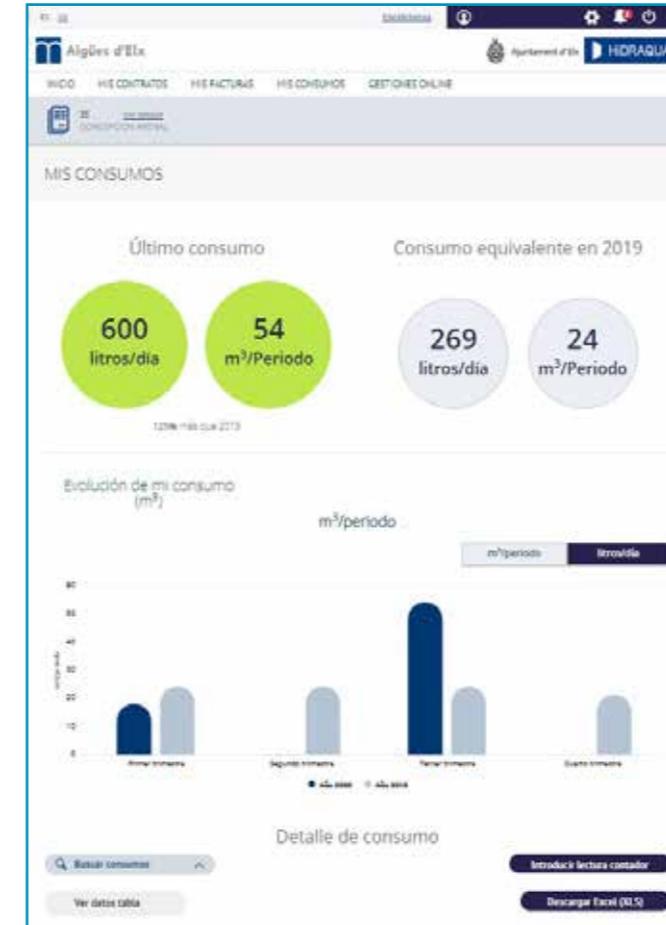
Tardes

lunes a jueves de 8:30 a 13:30
(sólo se atenderá con cita previa)

Del 1 de junio al 30 de septiembre

lunes a viernes de 8:30 a 13:30

Con esta mejora los clientes pueden ser atendidos sin esperas ni colas.



AIGÜES D'ELX ONLINE

Nueva página web adaptada a todas las personas, que permite un acceso fácil e intuitivo a aquellas gestiones que los usuarios 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, consulta y descarga de facturas, etc.

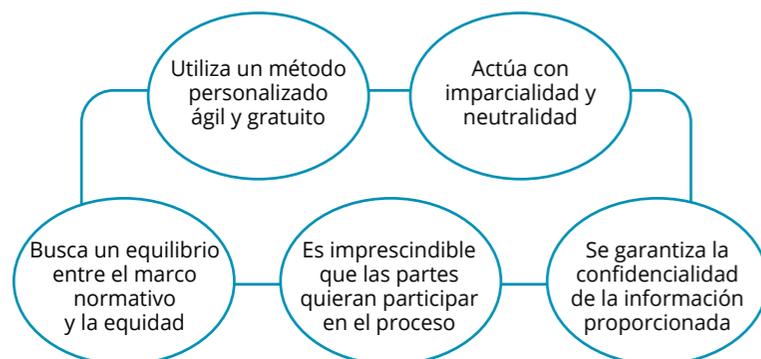
Este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano e inglés. También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a las consultas más habituales de los clientes.

Aigües d'Elx está adherida a la Junta de Arbitraje de la Generalitat Valenciana. De este servicio público los clientes podrán resolver sus desavenencias con la empresa de forma más rápida, sencilla, objetiva y gratuita.

CUSTOMER COUNSEL

Aigües d'Elx 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.

1 resolución resuelta por el Customer Counsel



- ”
- 858 reclamaciones recibidas
 - 4 resoluciones a través de la Junta de Arbitraje
 - 1 compensaciones por incumplimiento de los compromisos

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Aigües d'Elx está adherida a la Junta Arbitral de Consumo. 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 en Elche. 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 www.aigueselx.com/defensor-del-cliente, Customer Counsel de la empresa o bien puede acudir a la www.omic-elche.com, OMIC (Oficina Municipal del Consumidor) de Elche y solicitar mediación o arbitraje.

En nuestra ciudad las audiencias se celebran en la subsede de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante en Elche, emplazada en el Centro de Congresos.



Compromisos de calidad del servicio

En Aigües d'Elx hemos establecido seis compromisos de calidad del servicio a los que nos comprometemos a una compensación económica que debemos abonar al cliente en el caso de no cumplir el compromiso de calidad del servicio.

La compensación se actúa de oficio por parte de Hidraqua y seguimiento y su cumplimiento está auditado según la Norma ISO 9001.

En el 2019 se incumplieron 1 compromiso y se abonó a los clientes su compensación.

RESPONSABILIDAD

- **ALTA DE SUMINISTRO.** La empresa se compromete a instalar el contador antes de 24 h.
- **AVISO DE EXCESO DE CONSUMO.** Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.
- **EXACTITUD DE SU FACTURA.** En caso de error atribuible a la empresa, éste se subsanará en el plazo máximo de 10 días laborables
- **AVISO DE INCIDENCIA EN EL PAGO.** Si detectamos alguna incidencia con tu banco te avisamos en un plazo máximo de 10 días.
- **RESPUESTA A RECLAMACIONES.** La empresa se compromete a dar respuesta a las quejas presentadas en un plazo no superior a 10 días laborables.

- **PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO.** La empresa se compromete a dar un presupuesto para acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de 15 días naturales.
- **EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO.** La empresa se compromete a la ejecución de la acometida en un plazo máximo de 15 días naturales desde la tramitación y pago de esta.

Enlace Compromisos:

<https://www.aigueselx.com/carta-de-compromisos>



12

Concienciación ciudadana

- Campañas de uso responsable
- Aqualogia
- Visitas instalaciones
 - Programas especiales institutos y colegios
 - Catas de agua
 - Aula de la Natura del Clot de Galvany
 - Exposición #Photoclot



”

La tierra provee lo suficiente para satisfacer las necesidades de cada hombre, pero no la avaricia de cada hombre.

- Mahatma Gandhi -

Indicadores e iniciativas ReWater



Campañas de uso responsable

El uso responsable del agua es uno de los objetivos principales de Aigües d'Elx. Parte de los esfuerzos están centrados en contribuir a una educación ambiental de calidad que promueva el uso sostenible de los recursos naturales y la protección ambiental. Por ello, se han elaborados folletos informativos sobre medidas de ahorro y acciones para evitar la contaminación del agua. Estos consejos se distribuyen en las oficinas de atención al cliente además de la promoción de los consejos a través de las redes sociales y mensajes en factura.

Dentro de las acciones de comunicación con los medios de comunicación locales se fomenta la información divulgativa sobre la gestión sostenible del agua y sobre los consejos para el uso responsable del agua con el propósito de informar y concienciar a la audiencia sobre un consumo responsable.

EL MONSTRUO DE LAS TOALLITAS

Además de los consejos de ahorro de agua, desde hace unos años se ha incorporado otra campaña, "el monstruo de las toallitas", una campaña para concienciar a la ciudadanía no tire las toallitas húmedas y otros productos de higiene al inodoro.

Las toallitas se han convertido en uno de los principales problemas en el correcto funcionamiento de la red de saneamiento provocando atascos y problemas en los sistemas de bombeos de las aguas residua-

les. Las acciones de comunicación llevadas a cabo por Hidraqua están focalizadas en informar a los usuarios que estas toallitas no se disuelven a diferencia del papel higiénico y que tardan más de 100 años en descomponerse.

Por ello, Aigües d'Elx ha mantenido el mensaje del "Mal uso del Inodoro" como uno de los principales objetivos en la concienciación a la ciudadanía poniendo en valor la Campaña realizada en 2018.

Campaña de AEAS "NO ALIMENTES AL MONSTRUO DE LAS TOALLITAS"

Aigües d'Elx y el Ayuntamiento de Elche se unen a la campaña de AEAS para luchar contra las toallitas por el inodoro, dentro del ODS 6 Agua Potable y Saneamiento de la ONU.

Se trata de a una campaña de sensibilización en contra de la eliminación de las toallitas húmedas por el inodoro, a las que consideran un verdadero "monstruo" de las cloacas, que generan un problema ambiental y económico.

La campaña pretende un uso adecuado de los sistemas de saneamiento y explicar a los ciudadanos los productos que no son aptos para su desecho en el inodoro. La promotora de la iniciativa es la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) para evitar las costosas obstrucciones que a nivel económico y ambiental

provocan las toallitas en los hogares, las redes de alcantarillado, los equipos de bombeo y las estaciones depuradoras de aguas residuales. Aigües d'Elx y el Ayuntamiento de Elche se unieron a esta Campaña. Esta Campaña se puso en marcha con motivo de la celebración del 19 de noviembre, del Día Mundial del Retrete, la organización invitó a participar a distintas entidades a adherirse a la iniciativa. Y como resultado de ello, se distribuyeron los contenidos y soportes gráficos, entre los cuales están los más de 200 carteles y papeleras, así como los 1.000 folletos de la Campaña a los CEIP de Elche, OMAC y entidades sociales, teniendo una gran aceptación y difusión.



Aqualogía es el programa educativo elaborado por la Escuela del Agua de SUEZ que pretende acercar a los escolares el ciclo natural y urbano del agua, así como, fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad.

El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria dentro de la asignatura de Ciencias. Durante la sesión, 90 minutos, los escolares participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.

El alumnado finaliza la sesión con los suficientes conocimientos para comprender la gestión del agua en su municipio, el funcionamiento de una depuradora o los problemas ambientales que ocasionan las toallitas húmedas que se arrojan de manera errónea al inodoro.

En el 2019 Aigües d'Elx incluyó este programa para una semana, llamada "MI COLE VERDE" que el CEIP Víctor Pradera celebró en noviembre de 2019, donde estuvieron desarrollando un sinnúmero de actividades destinadas al cuidado del medio ambiente.



Visitas instalaciones

Las visitas formativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen por objetivo mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y los subprocesos que en ellas se realizan en Elche. Las visitas más demandadas por los centros educativos son a la Edar de Carrizales y al laboratorio de Aigües d'Elx para el control de la calidad del agua suministrada. Aigües d'Elx ha recibido a más de 185 visitantes en nuestras instalaciones durante el año 2019.

Las visitas están enfocadas tanto para estudiantes de primaria, secundaria, formación profesional y estudiantes universitarios, adecuando los contenidos pedagógicos al nivel educativo de los visitantes. También, se reciben visitas de colectivos ciudadanos.



PROGRAMAS ESPECIALES EN INSTITUTOS Y COLEGIOS

Aigües d'Elx junto a las emisoras locales de Elche han organizado programas de radio en directo desde los centros educativos de la ciudad con el propósito de compartir con docentes, alumnado y la audiencia acciones que promuevan el uso responsable de los recursos y la protección ambiental.

En el programa el alumnado entrevista al personal de Aigües d'Elx sobre la gestión del ciclo integral del agua en Elche, además de compartir las acciones que desde el centro educativo están llevando a cabo a favor de la educación ambiental.



CATAS DE AGUA

Aigües d'Elx fomenta la utilización de agua del grifo como agua de consumo mediante la organización de catas de agua en las que se invita a los ciudadanos a identificar distintas características del agua – acidez, aroma, brillo, fluidez y salinidad, entre otras. En dichos talleres se explica al ciudadano la forma de percibir los distintos olores y sabores del agua y se le hace una propuesta de cata de agua de distintos orígenes: aguas procedentes de redes de distribución y aguas minerales. Las catas son ciegas y es curiosa la diferencia en las percepciones de los voluntarios que participan en ellas. El ciudadano tiende a preferir el tipo de agua al que está habituado.

Al finalizar el taller los participantes completan una encuesta, que será analizada para la emisión de un informe final para conocer su opinión sobre las muestras. El objetivo de la actividad es poner en valor la calidad del agua de la red para fomentar su consumo.

En 2019 se han organizado dos Catas la primera de ellas en la Plaza de Madrid y en El Centro de Congresos Ciutat d'Elx dentro de un conjunto de actividades en apoyo a la COP25.



AULA DE LA NATURA DEL CLOT DE GALVANY

El Aula es el lugar de encuentro con el visitante, tanto a nivel particular como a nivel de todo tipo de grupos, donde se le atiende informando sobre el paraje, facilitando material informativo, proyectando audiovisuales y, en el caso de visitas grupales, realizando talleres que normalmente se realizan en los bancos situados tras el edificio del Aula, y/o con juegos ambientales desarrollados también en el recinto del jardín del Aula o en el Área Recreativa.

En el Aula de la Naturaleza se pueden observar diferentes muestras de ejemplares de fauna del paraje conservados en seco (insectos), restos de otros ejemplares como cráneos, excrementos, plumas, mudas de serpientes, conchas de moluscos, caparazones o esqueletos de animales marinos, nidos, ... También hay muestras de algas, restos vegetales como semillas, piñas. Por otra parte, también hay fósiles, todos ellos, relacionados con el paraje o su entorno. Además, hay algunos utensilios relacionados con los usos de algunas plantas, y diferentes láminas y paneles informativos sobre algunos de los valores naturales del Aula.

De este modo, el visitante recibe información previa sobre la riqueza y diversidad geológica, etnográfica y de la biodiversidad que descubrirá mientras recorre el paraje.

El Aula de la Naturaleza del Clot de Galvany ha recibido el galardón de Centro Azul 2019. Esto supone un certificado de calidad tanto en las playas del paraje como en sus instalaciones asociadas.

El requisito para convertirse en Centro Azul es la existencia de un centro de visitantes, aula de mar o de naturaleza, etc., visitable por la población en general, que incluya entre sus objetivos y actividades la educación ambiental sobre los ecosistemas litorales y/o el desarrollo sostenible, así como información específica sobre el programa Bandera Azul.

**EXPOSICIÓN #PhotoClot**

Como resultado de la edición del II Concurso de fotografía #PhotoClot con la temática “El agua en el Clot” que se realizó durante el 30 de octubre hasta el 18 de diciembre de 2018. En esta edición participaron 129 personas con un total 277 imágenes. En junio del 2019 se organizó de 2019 la exposición con las fotos presentadas en el Claustro del Convent de la Mercé. Posteriormente la exposición se ha trasladado a diversos ámbitos para dar a conocer el Paraje:

- Colegio Víctor Pradera. Del 11 al 16 de noviembre
- Elche Acoge. Del 26 de noviembre al 9 de diciembre
- Centro de Congresos. Actividades de apoyo a la Cumbre del Clima COP25. 10 de diciembre.

CONVENTO DE LAS CLARISAS**CEIP VÍCTOR PRADERA**

13

Equidad y personas

- Plan estratégico de equidad (2018-2021)
- Integración laboral de personas con diversidad
 - Distintivo Igualdad
 - Bequal
 - Certificaciones EFR
 - Red+D
 - Talento



“
*Por un mundo
donde somos
socialmente iguales,
humanamente diferentes
y totalmente libres.*

- Rosa Luxemburgo -

Indicadores e iniciativas ReWater



Plan estratégico de equidad (2018 - 2021)



- 1 CULTURA DE EQUIDAD**
Integrar en la cultura corporativa el valor de la equidad y la igualdad de oportunidades. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.
- 2 SER REFERENTES**
Posicionarse como empresa referente en materia de equidad. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.
- 3 EQUILIBRIO DE GÉNERO**
Mejorar el equilibrio de presencia de mujeres y hombres.
- 4 CORRESPONSABILIDAD**
Integrar el equilibrio de la vida laboral, familiar y personal en la cultura organizativa.
- 5 COMUNICACIÓN EQUITATIVA**
Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.
- 6 RESPETO**
Fomentar y garantizar un clima de trabajo adecuado y libre de acoso.

Integración laboral de personas con diversidad

La normativa legal vigente establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un número de personas con diversidad funcional no inferior al 2%, salvo convenio colectivo o voluntad del empresario, y siempre que se apliquen medidas alternativas.

Para favorecer la integración en el entorno laboral de personas con diversidad funcional, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación.



DISTINTIVO IGUALDAD

Hidraqua, Aguas de Alicante y Aigües d'Elx son unas de las 148 empresas que han obtenido esta distinción que otorga el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades órgano dependiente del Ministerio de Igualdad.

El distintivo sirve para destacar las medidas de igualdad en relación con las condiciones de trabajo, el modelo de organización, los servicios y productos, y la publicidad de la empresa.

Hidraqua ha manifestado su compromiso por garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y por la inclusión de la diversidad en la organización como principios reguladores de las relaciones en la empresa.

Tras el estudio del diagnóstico de situación se determinaron las acciones que integran el Plan y que están divididas entre los siguientes ámbitos de actuación:

- Representatividad de género
- Cultura y política de igualdad
- Procesos de gestión de RRHH
- Comunicación, imagen y lenguaje
- Retribución
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Prevención contra el acoso
- Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género

En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad y en el 2016 el segundo, siendo pioneros entre las empresas valencianas, durante el 2020 se elaborará el III Plan de Igualdad.



BEQUAL

La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en la cuestión de la inclusión de políticas en favor de las personas con discapacidad, y muestra el compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Aigües d'Elx ha sido reconocida con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser empresa socialmente responsable con la discapacidad, al mismo tiempo contribuye a la consecución de un mundo más responsable y sostenible.

CERTIFICACIONES EFR

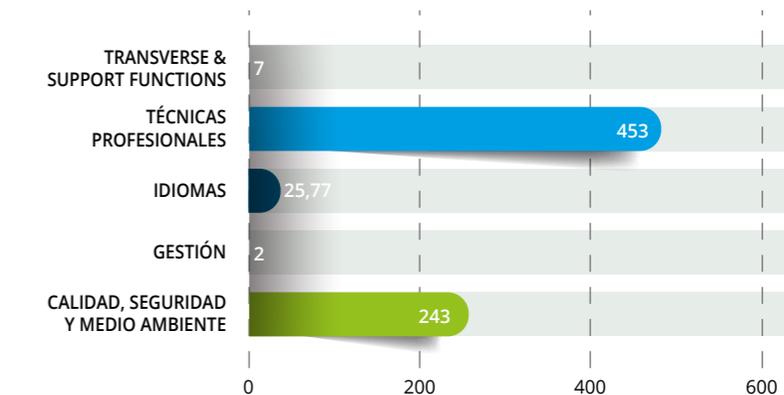
En noviembre del 2019 se ha renovado el certificado tras la auditoría externa realizada por AENOR para la implantación del Modelo EFR (empresa familiarmente responsable) que la acredita como entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional de las personas trabajadoras de la empresa, con la voluntad de seguir avanzando en esta línea a lo largo del tiempo.

RED+D

Es un proyecto nacional formado por empresas comprometidas con la gestión de la diversidad y el respeto a la diferencia. RED+D, en el marco del Programa Sensibiliza, propicia un espacio de encuentro que permite a las empresas e instituciones inclusivas compartir iniciativas sobre la gestión de la diversidad.

TALENTO

La búsqueda de la excelencia exige talento, y, por tanto, una gestión eficaz de las personas, para que puedan dar lo mejor de sí mismas. Por ello fomentamos la empleabilidad y el desarrollo profesional, además de promover un compromiso entre el personal y la empresa.



14

Entornos seguros y saludables

- Indicadores: Siniestralidad
- Seguimiento y seguridad en el trabajo
 - Nueva certificación (ISO)
 - Proyectos de SSL
 - Cultura Justa
 - Formación SSL



”

*Si supiera
que el mundo acaba
mañana, yo,
hoy plantaría un árbol.*

- Martin Luther King -

Indicadores e iniciativas ReWater

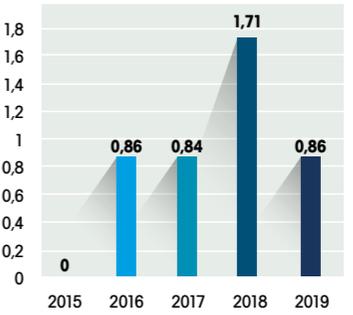


Indicadores Siniestralidad

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo "0 accidentes". Para lograr esta meta es indispensable contar con el factor humano de la organización para ello necesitamos un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo.

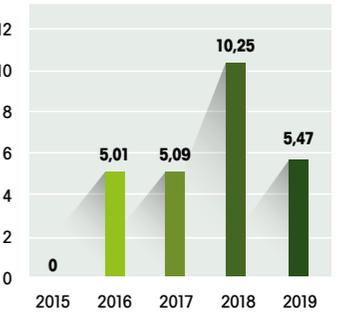
- La voluntad de ser referencia en seguridad y salud en las áreas de actividad en las que participa; el sector del agua.
- El objetivo de construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Aigües d'Elx en los distintos lugares en los que operamos.
- Una mejora constante basada en las normas básicas comunes, la participación de todas las partes interesadas y la organización de la implantación y del seguimiento y medición.

ÍNDICE DE INCIDENCIAS 0,86



Representa los accidentes por cada 100 personas trabajadoras

ÍNDICE DE FRECUENCIA 5,47



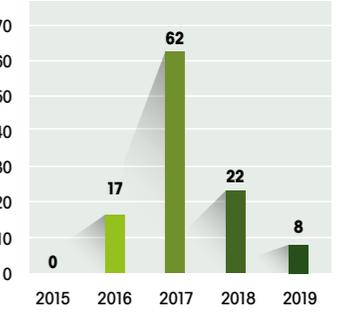
Número de accidentes con baja ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

ÍNDICE DE GRAVEDAD 0,04



Indicador de la severidad de los accidentes que ocurren en una empresa. El mismo representa el número de días perdidos por cada 1000 horas de trabajo

ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA 8



Seguimiento y seguridad en el trabajo

En el desarrollo de nuestra actividad se han identificado los trabajos con riesgos mayores para la seguridad de las personas trabajadoras, destacando el acceso a espacios confinados, trabajos en altura y en el interior de zanjas, riesgo eléctrico y la exposición al amianto en los trabajos con manipulación de fibrocemento.

En todas estas operaciones se han establecidos protocolos de seguridad que implican su autorización a través de permisos de trabajos, la presencia de recursos preventivos y su validación e inspección por los mandos responsables de los trabajos y técnicos del Servicio de Prevención Mancomunado.

Se han identificado todos los riesgos existentes en los diferentes puestos de trabajo y establecido los protocolos médicos específicos para su control a través de la vigilancia sanitaria periódica.

Dichos reconocimientos médicos se ofrecen a todas las personas trabajadoras y su realización es voluntaria excepto cuando sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas o cuando esté establecido en una disposición legal.

Como riesgos específicos que implican una vigilancia periódica y obligatoria destacan los trabajos con posible exposición al amianto y el acceso a espacios confinados.

A lo largo del año 2019 se han registrado en Aigües d'Elx:

- **1 accidentes con baja (de carácter leve)**
- **4 accidentes sin baja**
- **0 Enfermedad profesional sin baja**
- **0 Accidentes in-itinere con baja**
- **0 Accidentes in-itinere sin baja**
- **0 accidente con baja in itinere en las empresas contratistas y subcontratistas**

NUEVA CERTIFICACIÓN (ISO)

Aigües d'Elx ha certificado en 2019 su sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral (SSL) en base a la norma ISO 45001:2018, primera norma internacional de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

La adaptación de nuestro sistema de gestión a la nueva norma ISO de referencia internacional nos ha permitido mejorar nuestro sistema para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño de nuestro negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana.

Sus principales ventajas son:

• Un lugar de trabajo más saludable y seguro

Reducir los 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo y los 374 millones de lesiones no mortales ocurridos en el ámbito laboral que se producen cada año, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), fomentando el compromiso de los empleados con la prevención de los accidentes, las enfermedades y la mejora del bienestar.

• Maximizar la productividad

Gestionar los perfiles de riesgo en constante evolución mediante un proceso sistemático que mantenga la salud de la plantilla, reduciendo los periodos de inactividad para un rendimiento diario óptimo.

• Reconocimiento internacional

Aumenta las exigencias en materia de Seguridad y Salud en el trabajo y establece un nuevo estándar que brinda una ventaja competitiva a nivel internacional.

• Integración sencilla

La estructura de la norma IOS nos permite disponer de un único Sistema de Gestión de negocio integrado.



BONIFICACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Como reconocimiento a su compromiso con la seguridad laboral, se ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social. En el año 2019 se ingresaron las cantidades correspondientes a 2017, que ascendieron a 11.951,30 € y se ha recibido el informe favorable del 2018 con la cantidad de 12.580,82 €

Desde su puesta en marcha en el año 2010 hasta la actualidad, se ha obtenido sucesivamente esta bonificación gestionada a través de la **Mutua Fraternidad** y aprobada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

PROYECTOS DE SSL**VISITAS DE SEGURIDAD DE DIRECCIÓN**

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

El mismo directivo 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.

En el 2019 se han realizado más de 8 visitas que ha marcado un hito respecto a la implicación de la Dirección y a la percepción que sobre ella tienen la plantilla propia y las contratistas.

PROYECTO HEBE

El proyecto HEBE que está alineado con las nuevas tendencias en la gestión de la edad desde el punto de vista de la Seguridad y Salud Laboral y cuyo objetivo conseguir ser 100 % saludables y estar al 100 % productivos sin importar la edad.

En este proyecto está enfocado en 4 ámbitos de actuación:

- Vigilancia de la Salud; mejorando la calidad de los reconocimientos médicos periódicos, incluyendo nuevas pruebas analíticas y aplicando modelos para determinar el nivel de riesgo cardiovascular, teniendo en cuenta el sexo, colesterol, edad, presión arterial, la presencia o no de diabetes y el consumo de tabaco. El objetivo es favorecer que el equipo humano de la compañía tenga un mejor conocimiento de su estado de salud para que pueda adoptar cambios de hábitos pro de una vida más saludable.

- Programa Hábitos Saludables basado en 3 pilares:

- Alimentación sana
- Deporte
- Salud mental

- Medidas técnicas para evitar lesiones del tipo musculoesqueléticas producidas principalmente por la realización de esfuerzos físicos o por adoptar posturas forzadas. Algunas de estas medidas serían: rampas de acceso para la carga y descarga de materiales de los vehículos, imanes levanta tapas de registro, sustitución de tapas metálicas por otras con materiales más ligeros, sustitución de polipastos de accionamiento manual por equipos motorizados, carros para transportar material y banquetas para manipular cuadros o instalaciones a baja altura evitando posturas forzadas.

- Medidas organizativas, se trata de ser proactivos en la adaptación de los puestos de trabajo con el personal, para ello se realizará evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo considerando el factor de edad. Como por ejemplo la recomendación del uso de medios técnicos que eviten esfuerzos físicos o posturas forzadas, retenes o guardias voluntarias a partir de los 55 años, entre otras medidas.



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 todos los profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidentes (notificación).

Se persigue conocer estas situaciones de manera precoz, y para ello se debe definir con claridad las conductas aceptables y las iniciativas en seguridad (que deben ser reconocidas por la organización) y las conductas inaceptables (que deben ser reprobadas por la organización), admitiéndose el derecho al error como fuente de progreso y de excelencia en las operaciones.

1.-REPORTAR. Errores, barreras ineficaces o inexistentes, incumplimiento de normas, imprevistos en las operaciones. Fallos en los dispositivos o instalaciones.

2.-ANALIZAR. De manera objetiva sin buscar culpables, para entender que factores influyen en la comisión de errores o incumplimientos o por qué no funcionan, o no existen o no están las barreras

3.-MEJORAR. Este análisis objetivo servirá para mejorar nuestras operaciones llegando a los factores profundos origen de las disfunciones

4.-APRENDER Y COMPARTIR. Con todos los implicados para que el aprendizaje sirva a toda la organización y será fuente de progreso, contribuyendo así a que no pueda ocurrir en otra parte.

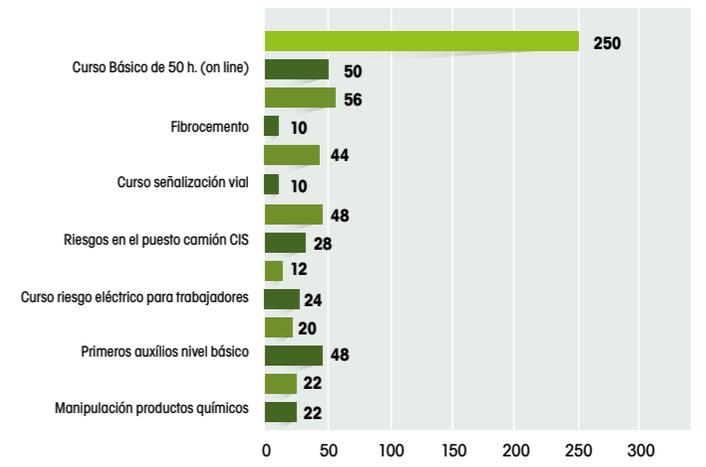


FORMACIÓN SSL

La formación en Seguridad y Salud Laboral es un aspecto fundamental en Agües D´Elx para la realización de los trabajos de forma segura, se ha convertido en un requisito indispensable para tener un mayor control frente a los riesgos y evitar accidentes

Por ello durante el año 2019 se realizaron 21 acciones formativas de Seguridad y Salud Laboral en las que participaron toda la plantilla, con un total de 644 horas de formación impartidas.

FORMACIÓN EN SSL 2019
(21 Acciones formativas y 644 horas de formación)



15

Innovación con impacto

• Proyectos innovadores



”

*Cambia antes de que
tengas que hacerlo.*

- Jack Welch -

Indicadores e iniciativas ReWater



Proyectos innovadores

GOT

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

Wicot

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

SIPAID

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

Información en tiempo real sobre:

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

AQUADVANCED URBAN DRAINAGE

Esta herramienta digital monitorea en tiempo real las redes de alcantarillado y pluviales para mitigar el riesgo de inundaciones y controlar la calidad de los vertidos en el medio ambiente natural.

METRESA

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

- Mejora la continuidad y la calidad del servicio de saneamiento.
- Genera ahorro en las tareas de mantenimiento e inspección del alcantarillado evitando el envejecimiento de la red de alcantarillado.

- Ayuda a prevenir posibles afecciones al medio receptor (vertidos directos...) y molestias vecinales (cortes de tráfico, accidentes, daños a edificaciones, inundaciones...).

Proyecto CX

Una de las principales demandas de los clientes es la información inmediata y amplia en situaciones excepcionales de falta de suministro o incidencias del servicio. Ante esta situación tan crítica, se ha puesto en marcha una aplicación de apoyo al personal que atiende el teléfono de averías 24/7 gratuito. La nueva aplicación permite que el cliente puede recibir información exacta sobre la incidencia, ya que el teleoperador dispone de una plataforma que conecta el CRM de clientes con sistemas de geolocalización y mapas Bing. El operador puede visualizar la actividad de la zona y obtener en tiempo real el estado del punto de suministro, de este modo puede responder de manera inmediata si en el momento de la llamada la falta de suministro es por causa de cierres programados o averías.



TELELECTURA

Permite disponer de la información de los consumos en tiempo real.

- Fiabilidad de los datos de facturación.
- Control y mejora del rendimiento de la red.
- Gestión eficaz de la demanda por parte del cliente.
- Detección rápida de fugas.
- Reducción de emisiones de CO₂ al evitar desplazamientos para realizar la lectura



16

Alianzas con motor

- Evaluación proveedores
- Proveedores locales
- LBG
 - Diálogo con GGRR
 - Impacto en RRSS
 - Alianzas y colaboraciones académicas
- Verificación GRI



”

En esta nueva ola de tecnología, no puedes hacerlo tú solo, tienes que formar alianzas.

- Carlos Slim -

Indicadores e iniciativas ReWater



Evaluación proveedores

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de relación, 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 relación. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente 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, incorporamos en los contratos de servicio, suministros y obras con nuestros proveedores la cláusula de Responsabilidad Corporativa (Código de Conducta, Pacto Mundial, etc...)

Los principios de contratación son accesibles para todos los posibles contratistas y se encuentran en la página web de Aigües d'Elx.

Las instrucciones internas regulan los procedimientos de contratación de Aigües d'Elx. Se publican en la web una vez aprobada por el Consejo de Administración de la compañía, al no serle de aplicación las normas generales de la adjudicación de los contratos del Sector Público.

Perfil del Contratante

Desde esta página toda la ciudadanía puede conocer los concursos que convoca Aigües d'Elx.

El estado de las licitaciones y concursos en vigor.

Los resultados de las adjudicaciones realizadas por la mesa de contratación.

La información histórica de los concursos convocados y el resultado de estos.

Aigües d'Elx tiene su Perfil del Contratante alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Proveedores locales

Proveedores Agües d'Elx	2019
Nº total proveedores	311
Nº proveedores locales	173
Gto. proveedores locales	5.360.986,73 €

LBG

Agües d'Elx ha desarrollado en 2019 un total de 43 acciones con entidades locales, registradas según modelo LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP), metodología que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la inversión social empresarial. La plataforma donde se registran ha permitido a la compañía alinear las iniciativas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por tipo de contribución

	Proyectos	Iniciativas	Proyectos con contribución	Iniciativas con contribución	Contribución total	Contribución Suez S.A.	% Contribución Suez S.A.
Dinero	7	43	4	13	412.557,66 €	412.557,66 €	100%
Tiempo	7	43	2	9	6.210 €	5.100 €	82,13%
En especie	7	43	1	2	310 €	200 €	64,52%
Costes de gestión	7	43	6	42	29.460 €	29.460 €	100%
Totales	7	43	6	43	448.537,66 €	447.317,66 €	99,73%

Por área de actuación

	Proyectos	Iniciativas	Proyectos con contribución	Iniciativas con contribución	Contribución total	Contribución Suez S.A.	% Contribución Suez S.A.
Acciones varias	1	10	1	10	54.287,65 €	54.287,65 €	100%
Programas educativos (no aqualogía)	1	16	1	16	14.670 €	14.670 €	100%
Voluntariado	1	8	1	8	7.780 €	6.830 €	87,79%
Visitas instalaciones (plantas)	1	6	1	6	3.090 €	2.820 €	91,26%
Aqualogía	1	2	1	2	1.210 €	1.210 €	100%
Totales	6	43	6	43	448.537,66 €	447.317,66 €	99,73%

ODS

	Proyectos con contribución	Iniciativas con contribución	Contribuciones	Contribución total	Contribución Suez S.A.	Como 1º ODS	Como 2º ODS	Como 3º ODS o +
Salud y bienestar	3	6	12	10.890 €	10.890 €	10.890 €	0 €	0 €
Educación de calidad	2	4	10	3.810 €	3.810 €	3.810 €	0 €	0 €
Agua limpia y saneamiento	3	7	13	3.204 €	3.204 €	3.204 €	0 €	0 €
Reducción de desigualdades	1	2	6	1.210 €	1.100 €	1.100 €	0 €	0 €
Ciudades y comunidades sostenibles	1	1	2	375 €	375 €	375 €	0 €	0 €
Producción y consumo responsable	1	1	2	340 €	340 €	340 €	0 €	0 €
Acción por el clima	2	8	17	2.232,06 €	2.232,06 €	1.842,06 €	390 €	0 €
Vida submarina	1	1	3	733,53 €	733,53 €	0 €	0 €	733,53 €
Vida de ecosistemas terrestres	5	21	43	391.083,06 €	390.243,06 €	389.787,06 €	456 €	0 €
Alianzas para lograr los objetivos	1	6	12	34.060 €	34.060 €	34.060 €	0 €	0 €
TOTAL	20	57	120	447.937,66 €	446.987,66 €	445.408,12 €	846 €	733,53 €



Valoración del servicio.

La excelencia solo es posible cuando ponemos a las personas en primer lugar. Los clientes y la percepción que éstos tengan sobre nosotros representan el mejor barómetro de nuestro trabajo.

Encuesta de valoración del Servicio por la ciudadanía 2019.

■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

VALORACIÓN EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA - INDICADORES
Utilizando la escala de 0 a 10, se valoran los siguientes aspectos.

	Val. insatisfactoria (0 a 4)				Val. aceptable (5 a 7)				Val. satisfactoria (8 a 10)				Valoración media	Evolución	Muestra		
ORGANOLEPSIA																	
La calidad del agua	26%				43%				31%				5,95	+0,08	103		
SERVICIO																	
La continuidad del suministro	2%				13%				84%				1%		8,78	-0,08	103
Presión del agua en casa	9%				28%				60%				3%		7,84	-0,13	103
Facilidad de contactar con la compañía	4%				9%				87%						8,70	+0,63	23
Atención recibida	17%								83%						8,96	+1,02	23
FACTURA																	
Claridad de la factura	6%				33%				58%				3%		7,55	-0,14	103
FACTURA																	
Precio	38%				40%				21%				1%		4,74	-0,22	103

VALORACIÓN EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA
Se valora la satisfacción global de la compañía de aguas.

COMPañÍA DE AGUAS	Val. insatisfactoria (0 a 4)			Val. aceptable (5 a 7)			Val. satisfactoria (8 a 10)			Valoración
2018	7%			41%			52%			7,44
2019	6%			37%			57%			7,42

NOTORIEDAD DE LA EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA - IMAGEN
Valoración del 0 al 10, en qué medida diría que su compañía de aguas es una entidad...

	Val. insatisfactoria (0 a 4)				Val. aceptable (5 a 7)				Val. satisfactoria (8 a 10)				Valoración media	Evolución	Muestra		
Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad	4%				26%				43%				27%		7,56	+0,08	103
Innovadora	6%				31%				36%				27%		7,20	+0,33	103
Comprometida con la población	10%				36%				39%				16%		6,93	+0,16	103
Cercana a las personas	8%				42%				36%				15%		6,28	+0,31	103
Ayuda a personas con dificultades para pagar el suministro del agua	9%				24%				33%				34%		6,75	-0,17	103
Realiza controles exhaustivos sobre la calidad del agua	10%				26%				34%				30%		6,74	-0,24	103
Que informa adecuadamente a sus clientes	21%				31%				37%				11%		6,16	-0,08	103

El estudio se ha desarrollado a lo previsto a la norma UNE-ISO 20252 "Investigación de mercado, social y opinión" norma bajo la cual STIGA tiene certificado su sistema de gestión. Estudio con una muestra 101 encuestas telefónicas.

Nivel de confianza 95.5%. Trabajo de campo de agosto a diciembre 2019.

Diálogo con grupos de relación

Aigües d'Elx ha interiorizado una responsabilidad hacia los grupos donde la empresa está vinculada y ha adquirido en su camino hacia un desarrollo sostenible de obligación y responsabilidad frente a estos grupos e individuos.

Para la empresa la relación con los grupos constituye un ciclo de mejora continua, asociando nuestra actividad y organización a las expectativas y necesidades de los grupos de relación, introduciendo en función de la evaluación, mejoras en nuestras intervenciones.



Basados en este principio Aigües d'Elx ha desarrollado en 2019 actividades entre las que destacan las siguientes:

- Se realizó una presentación con el Consejo Escolar de los CEIP (Centros de Educación Infantil y Primaria) de El Paraje Natural Municipal de El Clot de Galvany, para informar al área educativa la importancia del paraje.
- Desde la Educación Ambiental y Concienciación ciudadano hacia el uso responsable del agua y las buenas prácticas ambientales, Aigües d'Elx participo con dos proyectos uno del CEIP Víctor Pradera "Mi Cole Verde" y otro con Cáritas "Cuidado de las personas, cuidado de la creación".
- Con la Fundación Elche Acoge se han mantenido las actividades educativas, y de visitas al PNM El Clot de Galvany y al Laboratorio dentro de sus actividades programadas en las Escuelas de Verano para los niños.
- Con el objetivo de poner en valor nuestros temas prioritarios en el enfoque de Educación ambiental, equidad, educación etc..., se han mantenido los encuentros en los diferentes medios de comunicación, con programas de radio entre Aigües d'Elx y IES (Institutos de educación Secundaria), en los que se abordaban temas comunes y se interactuaba con los Stakeholders.

- Con motivo de la COP25 celebrada en Madrid, se realizó un evento en el Centro de Congresos con la celebración de actividades de apoyo a la COP25 tales como Taller de Uso, de Toallitas una Cata de Aguas y Calculadora de Consumo Responsable.
- Desayuno con la prensa local, gobernanza y gestión anual.
- Participación en el Encuentro de Tutores en la UMH.
- Se han desarrollado acciones voluntarias de la plantilla con dos donaciones de sangre y reforestación en el PNM El Clot de Galvany.

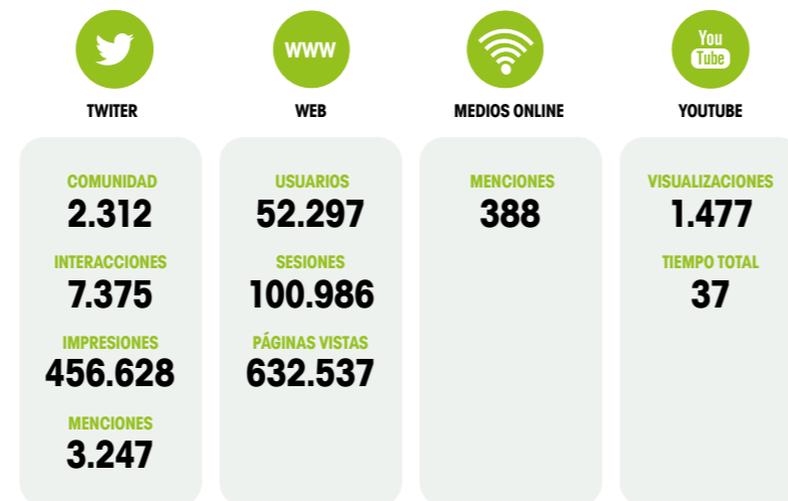


Impacto en redes sociales

A lo largo del año 2019 Aigües d'Elx ha mantenido la difusión de los mensajes de uso responsable, garantía sanitaria del agua del grifo, equidad, protección a la diversidad y otros importantes para su difusión como vehículo de concienciación ciudadana.

Ha destacado el número de menciones en medios de comunicación on line, así como también el uso de la página web con respecto a otros años.

KPI'S 2019 AIGÜES D'ELX



Disclaimer: <http://disclaimer.agbar.com>

Alianzas y colaboraciones académicas

Colaboración con el Patronato del Misteri d'Elx

Convenio de soporte económico a la Festa a través del Patronato del Misteri d'Elx para contribuir a la protección, mantenimiento y celebración del Misteri en el año 2019. Aigües d'Elx también colabora en la difusión del Misteri a través de su difusión a través de la emisora de radio local y la promoción de la Festa en especiales de prensa.

Fundació de l'Esport Illicità

Aigües d'Elx es colaborador de la fundación para dar apoyo al deporte base ilicitano y la difusión de los hábitos saludables entre la ciudadanía con el fomento y práctica del deporte.

Gestoras de Fiestas Patronales

Aigües d'Elx es un agente local y colabora con el patrocinio de les Festes d'Elx.

Colaboración con la Universidad Miguel Hernández de Elche

Aigües d'Elx colabora con el proyecto de la Cátedra Institucional Pedro Ibarra de la UMH, "La Enciclopedia virtual de la ciudad de Elche www.elche.me". La Enciclopedia virtual de la ciudad de Elche continúa con el trabajo desarrollado por la Cátedra en los últimos años, que consiste en la recopilación de biografías de personalidades ilicitanas, imágenes históricas, filmaciones, monografías y bases de datos, entre otros. El objetivo es alcanzar 10.000 biografías y 25.000 imágenes relacionadas con la ciudad de Elche.

Convenio de Aigües d'Elx con la UMH para la realización del Seguimiento de paseriformes y micromamíferos en el PNM del Clot de Galvany, participación en la Semana de Sostenibilidad que organiza la universidad.

Colaboración para prácticas formativas en empresa con el Observatorio Ocupacional de la UMH, en concreto con un alumno del Máster en Gestión, tratamiento y valorización de residuos orgánicos. Además de la participación con una alumna del Grado de estadística Empresarial en el Proyecto Business Analytics.

Colaboración con los Ciclos Formativos

Convenios con los Ciclos de Formación Profesional, en concreto con IES Severo Ochoa, con la participación de 2 alumnos de los ciclos formativos de Sistemas Microinformáticos y Redes y el ciclo de Administración y Finanzas.

Acciones de voluntariado de la Plantilla

Durante el 2019 Aigües d'Elx ha contado con actividades desarrolladas por la plantilla, destacando nuestra participación en el Biobserva, programa de voluntariado empresarial de Suez, para el seguimiento de la biodiversidad en las instalaciones de la empresa. Contando con la participación de cinco personas.

ACCIONES VOLUNTARIAS PLANTILLA	309
Biobserva (1/01/2019 - 31/12/2019)	5
Campaña Navidad	238
Donación Sangre	46
Campaña reforestación	20

Red+D

Es un proyecto nacional formado por empresas comprometidas con la gestión de la diversidad y el respeto a la diferencia. RED+D, en el marco del Programa Sensibiliza, propicia un espacio de encuentro que permite a las empresas e instituciones inclusivas compartir iniciativas sobre la gestión de la diversidad.



¡Des d'Elx @algueselx - 7 may. Muchas gracias a todas las personas que esta mañana han participado en la donación de sangre organizada por @GVAdonasiang en nuestra sala, 31 donantes, de los cuales 3 lo han hecho por primera vez. ¡Un éxito que demuestra el alto valor humano de nuestra plantilla!



 Verificación GRI

SGS INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de HIDRAQUA la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2019)**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento. El informe incluye información de HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra **Algües i Sanejament d'Elx, S.A.**

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra **Algües i Sanejament d'Elx, S.A.** SGS no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**. **SGS** posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías **GRI Standards**, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos.
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos), así como visitas a lugares donde la organización está llevando a cabo actuaciones.
- Comprobación de datos y validación de estos con las fuentes.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2019.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el **Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2019**, en relación con su empresa mixta: **Algües i Sanejament d'Elx, S.A.**, de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**, en concreto por Dña. Cristina Pacheco Saelices.

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

SGS ICS IBÉRICA, SA www.sgs.es

SGS INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019 de HIDRAQUA** (incluyendo información de **Algües i Sanejament d'Elx, S.A.**), credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia. El **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** de HIDRAQUA (incluyendo la información de **Algües i Sanejament d'Elx, S.A.**) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

-Exhaustividad. **Algües i Sanejament d'Elx, S.A.** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Asociación e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019**.

-Capacidad de Respuesta. **Algües i Sanejament d'Elx, S.A.** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

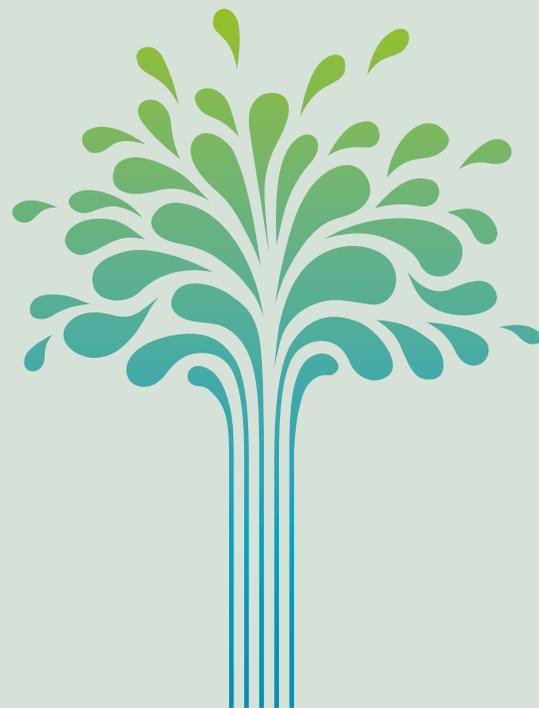
CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2019 de Hidraqua** (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: **Algües i Sanejament d'Elx, S.A.**) contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad **EXHAUSTIVA**.
- Algües i Sanejament d'Elx, S.A.** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saelices
13 de Julio de 2020
SGS

SGS ICS IBÉRICA, SA www.sgs.es



Plaza de la Lonja, 1 · 03202 · Elche · T. 966 613 800 · desarrollosostenible@aigueselx.es · www.aigueselx.es