

# IDS 2018

*Informe de Desarrollo Sostenible*





# INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# Objetivo, Elx Capital Verde 2030



## Carlos González Serna

Presidente de Aigües i Sanejament d'Elx



Es un orgullo poder presentar este tercer informe de Desarrollo Sostenible de Aigües i Sanejament d'Elx, una evidencia más, que consolida nuestro compromiso por la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía sobre la gestión sostenible del agua que lleva la Empresa Mixta en Elche.

En el año hidrológico 2017-2018, la pluviometría mejoró respecto al año anterior en el que padecemos una de las más graves sequías que afectó a toda la península. Sin embargo, las precipitaciones no superaron el 75% de su valor normal en el litoral de la Comunidad Valenciana. Frente a esta situación es necesario disponer del máximo de recursos para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

Una vez más, se ha evidenciado que el aporte de las plantas desalinizadoras y el caudal suministrado por el Trasvase Tajo-Segura han servido para garantizar el suministro hídrico para Elche. Ha resultado clave y fundamental, proseguir con la labor de preservar este recurso vital, y especialmente, continuar con la labor de mejorar la eficiencia en la distribución del agua para evitar que ninguna gota se pierda en el camino y mantener las campañas de concienciación ciudadana del uso responsable del agua. Es un logro, que me gustaría destacar y felicitar a la empresa Aigües d'Elx que junto a la colaboración ciudadana hemos conseguido un año más reducir la dotación de agua por habitante hasta los 131 litros/día, un índice inferior a la media de la Comunidad Valenciana en una región cuyas las precipitaciones son de las más bajas de España.

En este año Aigües i Sanejament d'Elx ha continuado con la ejecución de las obras para conectar las viviendas de Peña de las Águilas a la red de alcantarillado, para conducir las aguas residuales a la depuradora de Algorós para su depuración. Sin embargo, seguimos pendientes de la aprobación de la ejecución del colector primario por parte de la Confederación Hidrográfica del Júcar, órgano dependiente del Ministerio para Transición Ecológica del Gobierno de España.

Quiero destacar la contribución y el esfuerzo de esta empresa en favorecer que Elche pueda llegar a ser Capital Verde Europea en 2030, un reconocimiento que se concede a aquellas ciudades que demuestran el cumplimiento de normas ambientales más exigentes y persiguen avances en la protección medioambiental y que sirvan de referencia a otras ciudades. Para este empeño, estamos impulsando la transformación del sistema lineal a un sistema circular, con el Plan Elx 2030 de ecoinnovación que reduce el uso de los recursos naturales y la emisión de sustancias nocivas a lo largo de todo el ciclo de vida.

Una evidencia palpable es la reutilización del 100% de las aguas depuradas del municipio para uso agrícola y ambiental, y ahora podemos añadir el riego de los Huertos Tradicionales de Contador y Bon Lladre con el agua regenerada de la depuradora de Algorós. En esta línea, se está trabajando para llevar el agua regenerada a cotas altas de la ciudad que permita el riego de las zonas verdes del Valle Trenzado y los huertos de palmeras a través de la Acequia Mayor.

Debemos continuar con la labor de mitigación de los efectos del cambio climático y no ser autocomplacientes ante este reto, por ello, es ineludible la implicación de todas las instituciones para mejorar las infraestructuras hidráulicas de Elche, por este motivo reclamaremos a la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR) de la Generalitat Valenciana el traslado de la depuradora de Algorós para mejorar la calidad del agua regenerada y evitar las molestias actuales.

El Clot de Galvany está dentro del catálogo de infraestructuras verdes del Plan Elx 2030, es singular su evolución positiva que ha convertido este Paraje Natural Municipal en referencia en el litoral mediterráneo por su valor ambiental. La protección ambiental, la utilización de las aguas regeneradas de la depuradora de Arenales, ha convertido este humedal en un refugio para la fauna y flora autóctona.

En 2018, el lema del Día Mundial del Agua fue “La respuesta está en la Naturaleza”, un objetivo dentro de la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU. Un lema que lo hemos asumido como propio, y hemos trabajado para conseguir que el respeto a los recursos hídricos y al medio ambiente sea una de nuestras prioridades.

Hemos empleado 250.000€ para la ayuda al pago de recibos para familias en situación de vulnerabilidad económica, a la par que se han ampliado las tarifas sociales para que el coste del agua sea más asequible a personas desempleadas de larga duración, jubiladas, discapacitadas, familias numerosas o monoparentales y víctimas de violencia de género. Además, en el 2018, hemos ampliado las tarifas sociales para viviendas de acogida o tuteladas.

Como conclusión, vivimos un cambio de época, lo cual nos motiva para continuar trabajando con este modelo de colaboración y alianza público-privada entre el Ayuntamiento de Elche, la empresa mixta y los agentes locales, con el objetivo ser una CIUDAD VERDE, SOSTENIBLE, TRANSPARENTE e INNOVADORA, en la que todos los ilicitanos e ilicitanas queremos vivir ahora y en el futuro.

# Acompañando a Elche hacia el #2030

Fco. Javier Prieto de la Nogal  
Director gerente de Aigües d'Elx



Aigües d'Elx, como agente local en el avance hacia un modelo de Desarrollo Sostenible, no ha cesado de trabajar intensamente a lo largo de estos últimos años en la implementación de la Agenda 2030 y en las metas establecidas en los diecisiete objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estas metas manifiestan un conjunto de objetivos interrelacionados para lograr una ciudad más comprometida socialmente, más próspera y más responsable medioambientalmente. No cabe duda que todos los agentes, entidades y organismos que conforman el municipio de Elche ofrecen importantes contribuciones al desarrollo sostenible.

En nuestro camino hemos contribuido a que los agentes educativos, las empresas y la sociedad civil logren beneficiarse o participar en la resolución de las expectativas y necesidades que nuestros Grupos de Relación han ido poniendo de manifiesto en el diálogo conjunto.

Esta tercera Memoria de Sostenibilidad para el ejercicio 2018, constituye el resultado del trabajo y el apoyo de la plantilla de Aigües d'ELx, en la consecución de las metas de la agenda 2030. Este documento está redactado en base a la versión *Exhaustiva de la Guía Global Reporting Initiative GRI*.

En materia de Protección a la Biodiversidad *El Paraje Natural Municipal de El Clot de Galvany*, supone para Aigües d'Elx una enorme recompensa, 7.751 visitas han sido atendidas. La Campaña de Repoblación en El Clot durante todos los fines de semana del mes de noviembre, ha supuesto la implicación de 435 visitantes en las labores de repoblación con un total de 788 plantones que ya forman parte del entorno. Y con la temática, El agua en El Clot se desarrolló, entre octubre y diciembre, el II Concurso PhotoClot, en el que participaron 129 personas que aportaron 277 fotografías que han permitido ver la riqueza ambiental que abarca este paraje, sus ecosistemas, su flora y su fauna.

Con ocasión del Día Mundial del Medio Ambiente, celebrado el 5 de junio, iniciamos una campaña con el objetivo de concienciar en el uso correcto del inodoro, nunca como papelera, poniendo de manifiesto, por todo el municipio, todos los residuos no orgánicos que terminan en nuestras depuradoras, cuando no vertidas al Vinalopó.

El Acceso al Agua es un tema prioritario en Aigües d'Elx contribuyendo a disminuir en familias vulnerables el impacto económico que supone la factura de agua, por ello hemos mantenido el Fondo Social por valor de 250.000 euros llegando a 4.270 hogares; además, 5.327 familias se han beneficiado de otras tarifas sociales.

En julio de 2018, la nueva web de Aigües ha facilitado que los usuarios tengan mejor acceso a la realización de gestiones y consultas, la información de la empresa es más cercana y transparente y ha diversificado los canales de comunicación con los ciudadanos.

En el ámbito de la Depuración de Aguas Residuales, durante el 2018, en la EDAR de Algorós, hemos mejorado la producción de biogás (metano), lo que ha supuesto alcanzar el 35% del consumo energético total de la planta con energía cogenerada, sin duda un mayor grado de eficiencia energética cerrando el “círculo” del agua.

Aigües d'Elx continua, avanzando hacia, el objetivo de alcanzar la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua, aprovechando todos los recursos disponibles y aplicando el principio de economía circular. En esta línea de acción actualmente tenemos un 15% de nuestra flota de vehículos eléctricos, además de 6 electrolineras o puntos de recarga, promoviendo así una la movilidad sostenible, con una menor producción de CO<sub>2</sub>.

En otro orden de cosas y en materia de Igualdad de Oportunidades, las 118 personas de la plantilla hemos implementado prácticas que promueven el empoderamiento de las mujeres, participando activamente en las actividades vinculadas a este objetivo, como ha sido el Día Mujer y Día de la Mujer y la Ciencia. Hemos perpetuado nuestra participación con la Red+D de empresas que gestionan la diversidad de la mano de Elche Acoge, formando a nuestra plantilla y destacando como ejemplo de una empresa comprometida con la igualdad en él 2018. Creemos que nuestro rol de empresa tiene un papel determinante en este ámbito; nuestros objetivos nos llevan a continuar y mantener los retos que implican el DIE (Distintivo de Igualdad en la Empresa) y el EFR (Empresa Familiarmente Responsable).

Es imprescindible también, hacer mención de las líneas estratégicas marcadas para la Seguridad y Salud en la empresa, destacando por un lado, la formación realizada para garantizar el trabajo seguro y que en este 2018 tiene como resultado un total de 23 cursos que han supuesto 669 horas de formación. Por otro lado, hemos comenzado un proyecto que favorece el envejecimiento activo de nuestra plantilla, pues queremos encontrar el equilibrio entre las tareas y las capacidades de todo el personal.

Esta organización, quiere continuar siendo parte activa en el apoyo integral al Desarrollo Sostenible, promoviendo los objetivos marcados en la Agenda 2030, siendo un ejemplo de transparencia e involucrando a todos los nuestros grupos de relación en este ambicioso proyecto.

# Sumando esfuerzos hacia #Elx 2030

Héctor Díez Pérez  
Concejal de Gestión del Ciclo del Agua



Quiero agradecer esta oportunidad que me ofrece Aigües d'Elx con motivo de la presentación del tercer Informe de Desarrollo Sostenible, para señalar que la exposición de este informe destaca el compromiso de la Compañía con la Ciudadanía y el Gobierno Local por el Desarrollo Sostenible y su adaptación de sus metas a la ciudad. El reto #Elx2030 pone a Aigües d'Elx al frente de las innumerables acciones económicas, sociales y ambientales que se han implementado en el Sector del Agua desde su comienzo, en 2015, con el proyecto de Desarrollo Sostenible.

Es una feliz coincidencia que la meta para la candidatura **Elx Capital Verde 2030** vaya en paralelo con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Solamente seremos capaces de dar respuesta a los desafíos globales desde una actuación local. En este sentido, la colaboración y las alianzas son fundamentales para alcanzar las metas que nos hemos propuestos para el 2030, tanto a nivel global como local para lograr el equilibrio en el triángulo del respeto al Medio Ambiente, la Viabilidad Económica y el Compromiso Social.

Aigües d'Elx ha contado con el papel relevante de los Grupos de Relación que han aportado ideas, dudas, cuestiones a los problemas que se derivan de la Gestión del Ciclo Sostenible del Agua, contribuyendo de forma activa a diseñar unas líneas de actuación directamente relacionadas con el Patrimonio Natural, las Infraestructuras y el Diálogo con los actores sociales.

Una de las respuestas más significativas a nivel económico ha sido, luchar contra la pobreza, con actuaciones dirigidas a mejorar el acceso al agua a través del Fondo social y de las Tarifas Especiales, como contribución a la mejora de su calidad de vida.

El PNM El Clot de Galvany constituye el mejor ejemplo en el ámbito ambiental, y es un reflejo indiscutible de Acción por el Clima y de protección de espacios naturales, mejorando el uso del agua regenerada y el aprovechamiento de los recursos hídricos, tan escasos en nuestra zona.

Evaluación continua y transparencia reflejadas en la nueva web de la Compañía y el Servicio de Atención al Cliente, facilitando el acceso de los ciudadanos al Servicio de Agua, ejemplos también de compromiso social y gobernanza.

Quiero cerrar felicitando por el trabajo desarrollado por las personas que componen la plantilla de Aigües d'Elx, invitándoles a continuar con este trabajo y manteniendo esta colaboración conjunta y coordinada para avanzar hacia #Elx2030.



## La empresa

0

- 0.1. Principales indicadores 2018
- 0.2. La empresa
- 0.3. Certificaciones y reconocimientos
- 0.4. Buen gobierno y gestión ética
- 0.5. Cómo nos organizamos
- 0.6. Innovación sostenible
- 0.7. Nuestra acción en desarrollo sostenible
- 0.8. Plan de Sostenibilidad
- 0.9. ReWater Global Plan 2017-2021

10

34

1.1. Lucha contra el cambio climático y ahorro energético

## 1 Lucha contra el cambio climático

## 2 Preservación del agua

- 2.1. Preservación del agua
- 2.2. Gestión responsable del consumo
- 2.3. Infraestructuras hidráulicas
- 2.4. Calidad del agua

38

4

## Protección a la biodiversidad

- 4.1. Protección a la biodiversidad
- 4.2. Principales hitos a destacar en el área biológica

48

54

- 3.1. Autosuficiencia energética y economía circular
- 3.2. Control de vertidos

## 3 Del lineal al circular

## 5 Proveedores responsables

- 5.1. Proveedores responsables

62

66

## Acceso al agua

- 6.1. Acceso al agua
- 6.2. Mejora de la experiencia del cliente

## 8 Concienciación ciudadana

- 8.1. Educación y sensibilización
- 8.2. Campañas de comunicación
- 8.3. Concurso de #PhotoClot
- 8.4. Inversión social
- 8.5. Diálogo con grupos de relación
- 8.6. Valoración de los servicios por la ciudadanía

72

78

- 7.1. Equidad y personas
- 7.2. Diversidad

## 7 Equidad y personas

- 9.1. Seguridad y salud laboral

## 9 Seguridad y salud laboral

98



# LA EMPRESA: Aigües d'Elx



0.1 Principales indicadores 2018.....	12	0.5 Cómo nos organizamos.....	20
0.2 La empresa.....	14	0.6 Innovación sostenible.....	22
0.3 Certificaciones y reconocimientos.....	16	0.7 Nuestra acción en desarrollo sostenible.....	26
0.4 Buen gobierno y gestión ética.....	18	0.8 Plan de sostenibilidad.....	28
		0.9 ReWater Global Plan.....	32



Si hay magia en el planeta, esta contenida en el agua

Loran Eisely

# 0.1 Principales indicadores 2018

**BUEN GOBIERNO**  
PORTAL DE TRANSPARENCIA

PERFIL DEL CONTRATANTE  
PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN DEL ESTADO

CERTIFICADO EFR.  
DISTINTIVO DE IGUALDAD

ADHESIÓN A LA JUNTA DE ARBITRAJE

COMPLIANCE OFFICER

**ECONÓMICOS**  
CIFRA DE NEGOCIO  
**28.400,96 K€**  
(+1,77% respecto 2017)

RESULTADO NETO  
**2.914.000€**  
(11,5% respecto 2017)

INVERSIÓN EN OBRAS  
**508.753€**  
(-71% respecto 2017)

CLIENTES AGUA  
**121.621**

**MAGNITUDES HIDRÁULICAS**  
RED DE AGUA POTABLE **1.264 Km**

RED DE ALCANTARILLADO  
**476 Km**

AGUA SUMINISTRADA **14.580.545 m³**

AGUA DEPURADA  
**9.569.916 m³**

RED DE PLUVIALES  
**62 Km**

**PLANTILLA**  
PERSONAS **119**

ACCIDENTES CON BAJA EN 2018  
**2**

HORAS TOTALES DE FORMACIÓN  
**1.455**

**SOCIALES**  
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL  
**43.532€**

250.000€ DESTINADOS AL FONDO SOCIAL

CAMPAÑAS EDUCACIONALES  
**750 ESTUDIANTES**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES  
**7,44**

FAMILIAS BENEFICIADAS  
**9.597**

**AMBIENTALES**  
VISITAS ATENDIDAS EN EL CLOT DE GALVANY **7.751**

RESTAURACIÓN DE HÁBITATS **788** PLANTONES REPOBLADOS

CONSUMO DE ENERGÍA VERDE **100%**

DE VALORACIÓN DE RESIDUOS  
**12.766 tn**

AGUA REGENERADA REUTILIZADA **100%**

CLIENTES CON FACTURA SIN PAPEL  
**22.918**

GENERADOS POR COGENERACIÓN EDAR  
**2.388.604 kWh**



## 0.2 La empresa

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 con los que **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



# 0.3 Certificaciones y reconocimientos

## Certificaciones

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 ambiental ISO 14001.
- Seguridad y salud laboral OHSAS 18001.
- Certificado EFR para la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación.
- Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000.
- Acreditación de laboratorio de ensayo y calibración 17025.
- Verificación Informe de Desarrollo Sostenible de acuerdo a la Guías GRI Standars.



En 2018 Aigües d'Elx consigue la certificación en el sistema de gestión bajo la UNE-EN ISO 22000:2005, cuya finalidad es alcanzar la excelencia en la inocuidad de los alimentos, en nuestro caso del agua suministrada, es decir, conseguir un nivel de exigencia mayor que el establecido por la legislación.

En 2019 nos encontramos en 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.



## Reconocimientos



### Servicio a la ciudadanía

Mejor Empresa de Servicios 2014 según la Cámara de Comercio de Alicante.

### Talento

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

### 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.

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

### Seguridad y Salud Laboral

Accésit en la IV edición de los premios Escolástico 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.

### 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).

### Concienciación social

**Estatuilla de bronce** en el Festival Publicitario de la Comunitat Valenciana **La Lluna 2018**, por la campaña "Elx 2130" sobre el mal uso de las toallitas WC.



# 0.4 Buen gobierno y gestión ética

## Gestión Ética

Los valores éticos han sido siempre una parte central de la estrategia y el desarrollo de **Aigües d'Elx**. En el contexto actual se hace más indispensable que nunca para la empresa actuar con **responsabilidad y ética en sus actividades de cara a todos los grupos de relación**.

El Código de Conducta de Aigües d'Elx define los valores de nuestra organización, los cuales deben constituir una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas.

En el Consejo de Administración se han aprobado las figuras del Responsable de Prevención, Compliance Officer y el Código de Conducta, actualmente está publicado y disponible para toda la plantilla, colaboradores, proveedores y por supuesto de la ciudadanía.

El compromiso de incorporar plenamente los principios de desarrollo sostenible en la estrategia de Aigües d'Elx implica, en primer lugar, la apuesta por una **gestión ética y orientada a los valores de exigencia, compromiso, audacia y colaboración**.

## 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. 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 7 de diciembre de 2018. Para dar respuesta a estos requerimientos legales, el Departamento de Protección de Datos ha venido ejecutando actuaciones previas con la finalidad de adecuar la sociedad al nuevo marco normativo de aplicación.



Se ha aprobado e informado al **Consejo de Administración además del Código de Conducta**, las siguientes políticas y procedimientos:

- **Política de Relaciones con Autoridades y Funcionarios.** Determina la relación con una autoridad y/o funcionario público (o un tercero vinculado a éste) en cuanto a regalos, influencia, retribuciones, etc.
- **Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.** Determina la relación con terceros (clientes, proveedores, competidores, socios, etc) y los posibles conflictos de interés, así como los protocolos de actuación con cada uno de ellos.
- **Política de cumplimiento ambiental.** Establece el estricto cumplimiento de la normativa administrativa de protección ambiental, así como la descripción de las actuaciones en diferentes vectores medioambientales.

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

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

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

• **Protocolo de Buenas Prácticas en Relaciones Comerciales:** Sirve para reafirmar nuestros valores y de orientar a todos los profesionales en su aplicación práctica, y detalla los principios éticos de la Sociedad para todo tipo de relaciones comerciales.

## Formación

1. Sostenibilidad y ética.
2. Requisitos y compromisos.
3. Código de Conducta.

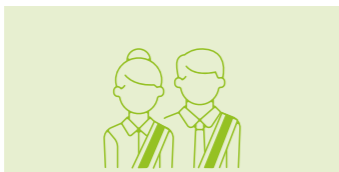


4. ¿Qué es el compliance? El modelo de prevención. Políticas de Compliance, Compliance Officer.
5. Canal de Comunicación.
6. ABC de Ética y cumplimiento.

# 0.5 Cómo nos organizamos

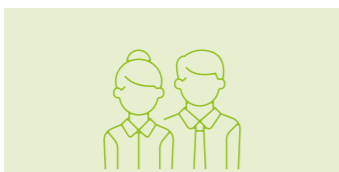
El Consejo de Administración de Aigües d'Elx está formado por una representación del accionariado y aprueba las estrategias de la organización. Todas las personas del Consejo de Administración cuentan con voz y voto excepto el Director Gerente y el Secretario, que cuentan con voz pero sin voto.

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AIGÜES D'ELX



### AJUNTAMENT D'ELX

Presidencia  
Consejeros/as  
Asistentes no consejeros/as



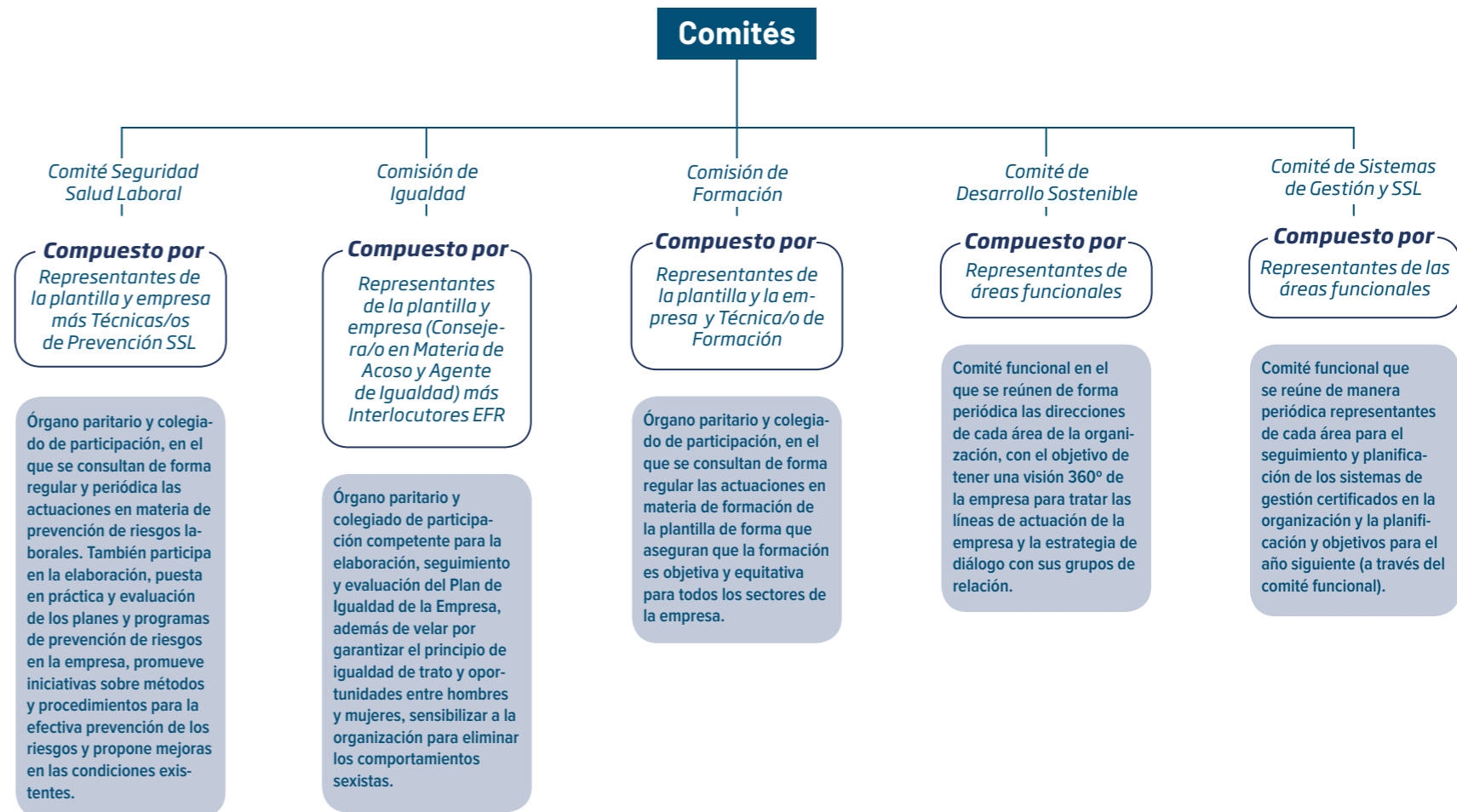
### REPRESENTANTES DE HIDRAQUA

Vicepresidencia  
Consejeros/as  
Asistentes no consejeros/as

Acceso al Consejo de Administración de Aigües d'Elx



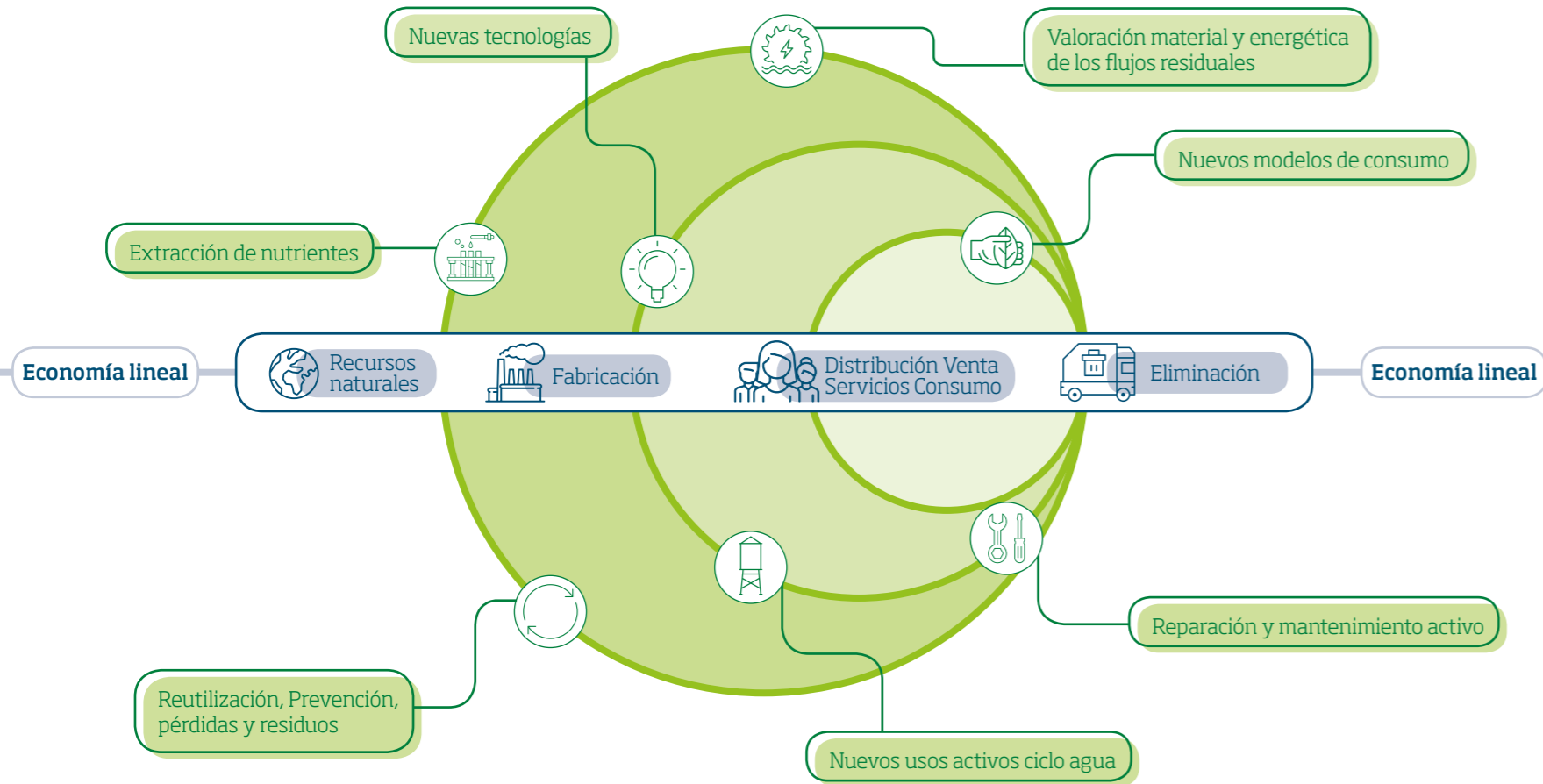
Acceso al Órgano de Gobierno



# 0.6 Innovación sostenible

## Repensar el sistema: ecodiseño y ecoinnovación

Orientar los proyectos en base a una estrategia de desarrollo de la economía circular, a partir de la optimización de los recursos en todas las áreas de trabajo, evolucionando hacia esta modalidad de empresa más rentable, eficiente y sostenible.



## ... de sistemas lineales

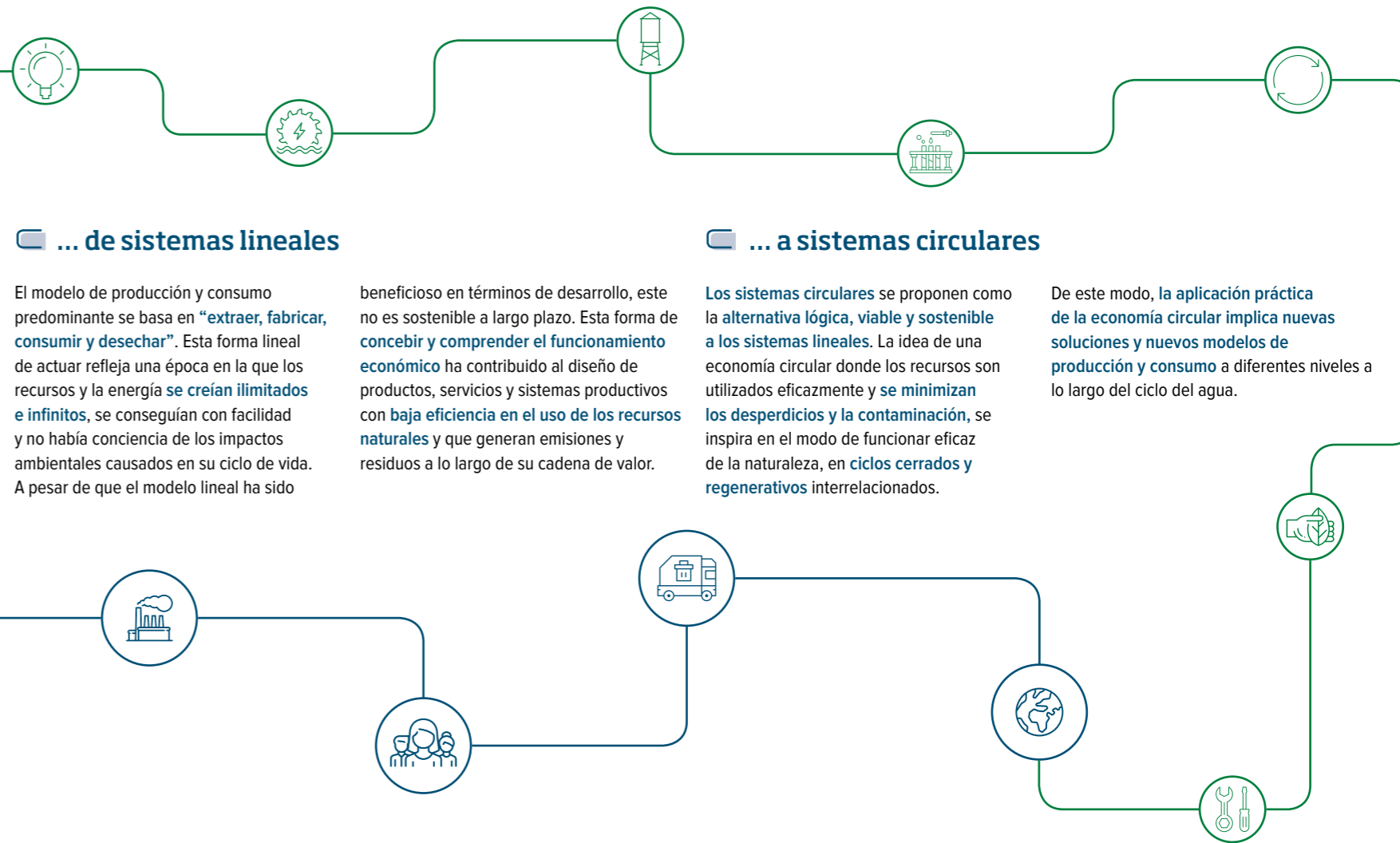
El modelo de producción y consumo predominante se basa en "extraer, fabricar, consumir y desechar". Esta forma lineal de actuar refleja una época en la que los recursos y la energía se creían ilimitados e infinitos, se conseguían con facilidad y no había conciencia de los impactos ambientales causados en su ciclo de vida. A pesar de que el modelo lineal ha sido

beneficioso en términos de desarrollo, este no es sostenible a largo plazo. Esta forma de concebir y comprender el funcionamiento económico ha contribuido al diseño de productos, servicios y sistemas productivos con baja eficiencia en el uso de los recursos naturales y que generan emisiones y residuos a lo largo de su cadena de valor.

## ... a sistemas circulares

Los sistemas circulares se proponen como la alternativa lógica, viable y sostenible a los sistemas lineales. La idea de una economía circular donde los recursos son utilizados eficazmente y se minimizan los desperdicios y la contaminación, se inspira en el modo de funcionar eficaz de la naturaleza, en ciclos cerrados y regenerativos interrelacionados.

De este modo, la aplicación práctica de la economía circular implica nuevas soluciones y nuevos modelos de producción y consumo a diferentes niveles a lo largo del ciclo del agua.



## 0.6 Innovación sostenible

### Ejemplos de ecoinnovación:

#### Galia

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



#### Wlcot

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



#### 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 CO<sub>2</sub> al evitar desplazamientos.



#### Aquadvanced Water Network

Se trata de una herramienta web cuyo objetivo principal es la **ayuda a la toma de decisiones para una eficaz gestión de la red de abastecimiento de agua potable**, a través de la monitorización de los sectores que comprenden la sectorización de la red. La integración de esta herramienta en la operativa diaria **facilita la búsqueda activa de fugas, optimiza el funcionamiento de la red** mejorando el servicio al cliente y mejora la protección del medio ambiente reduciendo las pérdidas de agua y el consumo eléctrico.

#### 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.**



#### 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 e inversiones para la reparación de las deficiencias encontradas en la misma y su mantenimiento preventivo.

- 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...).

#### 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.

- **Reducción de plazos** en la comunicación de trabajos.
- **Eliminación del uso de papel:** todas las órdenes se gestionan a través de la plataforma GOT asegurando una trazabilidad y optimización del equipo.

#### 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.

# 0.7 Nuestra acción en desarrollo sostenible

## SOSTENIBILIDAD

La economía circular en el ciclo del agua

**1** Lucha contra el cambio climático

- Renovación paulatina de la flota con **vehículos ecológicos**
- El 100% de la energía consumida proviene de **fuentes renovables libre de emisiones CO<sub>2</sub>**

- Delegado de Prevención de Riesgos Laborales**
- 100% de la plantilla formada en **Prácticas Éticas**
- Compliance Officer**, órgano de garantía ética

## BUEN GOBIERNO

**2** Preservación del agua

- 43% de reducción de volumen de pérdidas** en la red desde 2001
- 100%** del agua depurada y reutilizada
- 11.472 m<sup>3</sup>** recuperados en fraudes

## INNOVACIÓN SOSTENIBLE

- Más de **18,4 M€** invertidos en I+D+i (Grupo SUEZ)
- 183 proyectos de I+D+i** de ejecución directa (Grupo SUEZ)

**3** Autosuficiencia energética y residuo cero

- Generamos **energía equivalente al 35%** del consumo de la EDAR de Algorós
- Valorizamos **12.766 Toneladas** de lodos de la EDAR para uso agrícola
- 2,39 millones de Kwh cogenerados** (equivale al consumo anual de 854 viviendas de 3 personas)

**9** Seguridad y salud laboral

- 2 accidentes laborales con baja
- Aplicación **cultura justa**
- Proyecto HEBE, **gestión de la edad desde la Seguridad y Salud Laboral**
- 669 horas de formación** en prevención de riesgos laborales

**8** Implicación social

- 750 escolares formados** en el uso responsable del agua
- 7.751 visitas** al Clot de Galvany
- Colaboración con entidades locales
- 2.150 seguidores** en redes sociales
- Voluntariado corporativo de la plantilla**

**4** Protección de la biodiversidad

- 320.000€** invertidos en proyectos de biodiversidad
- 435 personas voluntarias** han participado en tareas de repoblación
- Control y seguimiento del **Clot de Galvany**

**5** Proveedores responsables

- Seguimiento de la siniestralidad** de las contratadas
- 100%** contratos con cláusulas RSC
- 191 proveedores locales**, un 58,4% del total

**7** Diversidad y desarrollo del talento

- Participación en la Red de Empresas por la Diversidad **Red+D**
- Distintivo de Igualdad en la Empresa**
- 12,2 horas** de formación por empleado/a

**6** Derecho humano al agua

- 8.87 sobre 10** en valoración de la continuidad del servicio
- 1.020.576€** financiados sin intereses para clientes vulnerables
- 250.000€** destinados al Fondo Social
- 5.327 familias** beneficiadas de Tarifas Sociales

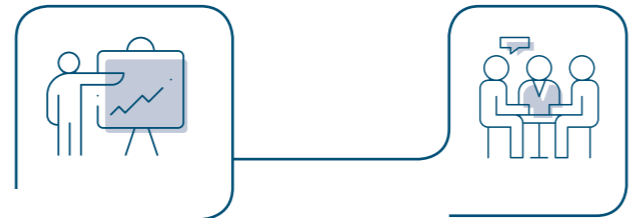
## COMPROMISO SOCIAL

Nuestra **responsabilidad** es **contribuir con la comunidad** garantizando el derecho humano al agua, dialogando con los grupos de relación e **impulsando la innovación** en nuestro campo de acción

# 0.8 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 2019.

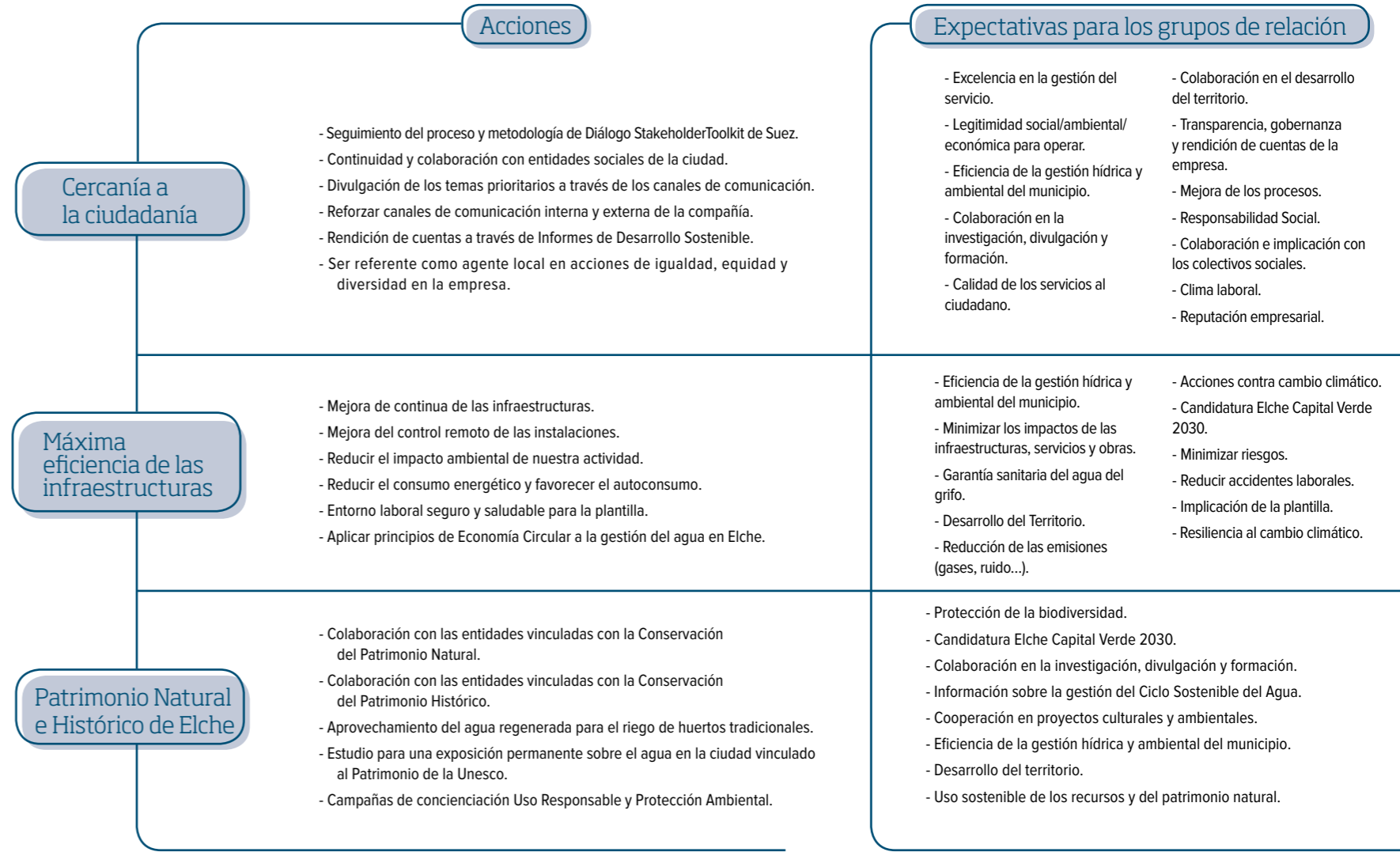


**IDENTIFICACIÓN 1** Análisis PESTEL y DAFO del contexto vinculado a Aigües d'Elx, a través de press clipping, entrevistas con grupos de interés, informes sectoriales, Plan estratégico municipal y autonómico.

**VALIDACIÓN 3** 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.

**PRIORIZACIÓN 2** 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.

**REVISIÓN 2** Contraste de expectativas. Una vez realizadas las entrevistas y encuestas online se vuelve a ponderar el proceso de materialidad y los asuntos identificados.





# ELX2030

Con el objetivo de hacer de Elche "La Ciutat Verda" y Capital Verde Europea, el Ajuntament d'Elx y los agentes locales tendrán que aplicar políticas que primen la sostenibilidad en el ámbito del desarrollo local, relacionadas con las siguientes actuaciones:

**RETO**  
Acción por el clima (mitigación y adaptación)

**RESPUESTA**  
Reducción de emisiones de CO2

**ACCIÓN**  
Compra de energía renovable

**RETO**  
Fomento de la Movilidad Urbana Sostenible

**RESPUESTA**  
Renovación paulatina de flota de vehículos

**ACCIÓN**  
9 vehículos eléctricos

**RETO**  
Acción contra la Contaminación Ambiental

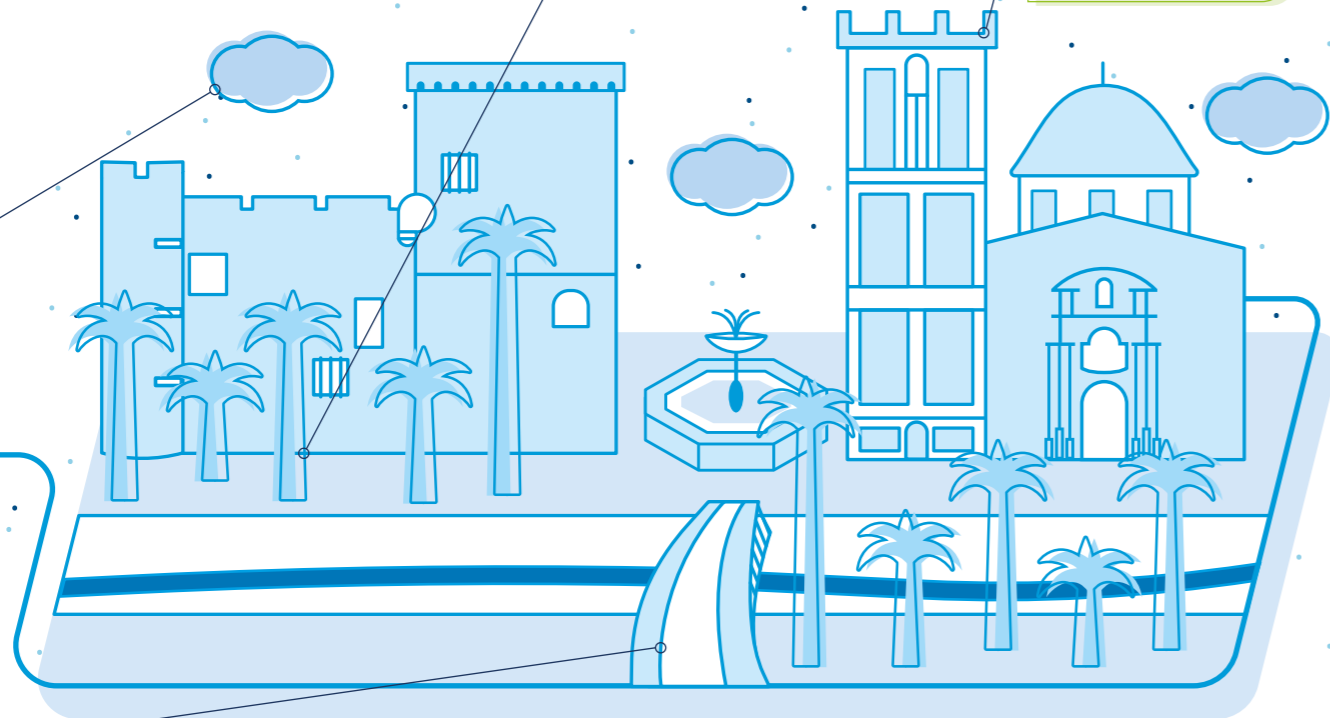
**RESPUESTA**  
Minimizar nuestro impacto ambiental

**ACCIÓN**  
Mejora acústica y de las emisiones de los camiones de limpieza de alcantarillado

**RETO**  
Protección y mejora del Patrimonio Cultural y Natural

**RESPUESTA**  
Actuación en defensa de nuestro Patrimonio

**ACCIÓN**  
Contratación de arqueólogos en actuaciones en zonas protegidas



**RETO**  
Protección y Conservación de la Biodiversidad

**RESPUESTA**  
Conservación de fauna y flora en el Clot de Galvany

**ACCIÓN**  
Introducción de especies amenazadas en el paraje

**RETO**  
Valorización de la Infraestructura Verde

**RESPUESTA**  
Mantenimiento de el Clot de Galvany

**ACCIÓN**  
898.469 m3 de agua regenerada para uso ambiental

**RETO**  
Gestión Integral de Residuos

**RESPUESTA**  
Cambio de lineal a circular

**ACCIÓN**  
100% valorización de lodos para agricultura

**RETO**  
Impulso al Crecimiento Verde y la Ecoinnovación

**RESPUESTA**  
Innovación y digitalización del Ciclo Integral del Agua

**ACCIÓN**  
Digitalización y telecontrol de la red de agua y saneamiento

**RETO**  
Gestión Integral del Agua

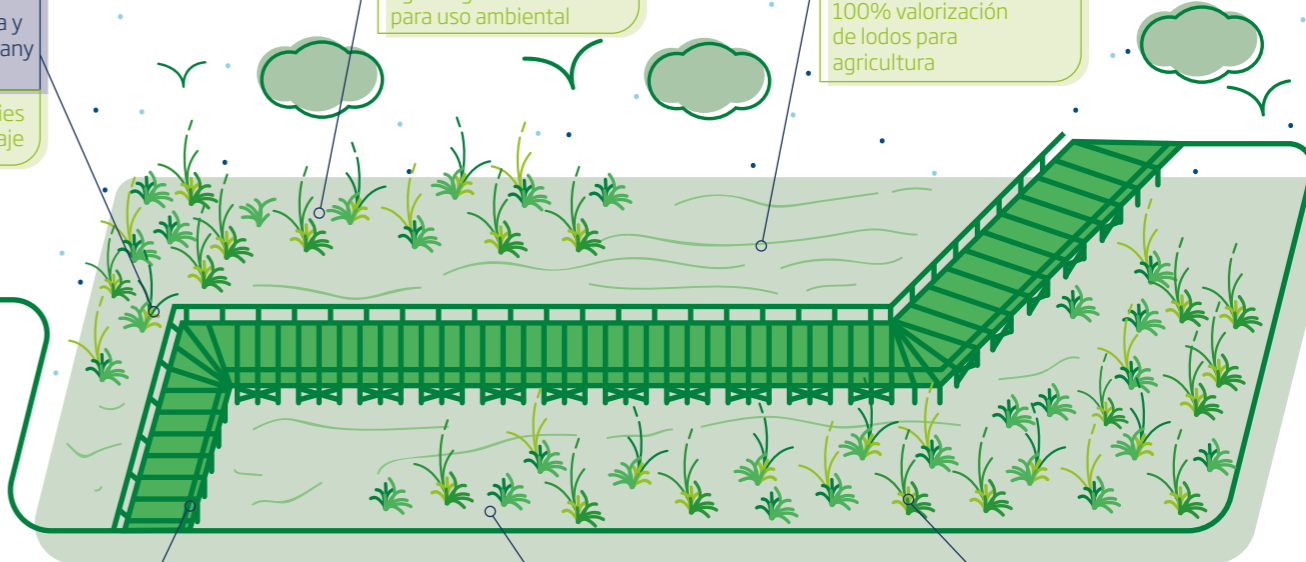
**RESPUESTA**  
Preservación del agua

**ACCIÓN**  
86% del rendimiento técnico de las redes de agua

**RETO**  
Eficiencia Energética

**RESPUESTA**  
Cogeneración en la EDAR Algorós

**ACCIÓN**  
2390 Mkw/h generados para autoconsumo EDAR



# 0.9 REwater Global Plan 2017-2021

## SOSTENIBILIDAD

- OBJETIVO 1** Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua. Reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestra actividad.
- OBJETIVO 2** Preservamos el agua como fuente de vida. Reducir el consumo de agua potable por habitante.
- OBJETIVO 3** Alcanzamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua. Aplicación de principios de economía circular en la gestión del ciclo de agua.
- OBJETIVO 4** Protegemos y recuperamos espacios naturales. Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles.
- OBJETIVO 5** Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables. Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

Elche forma parte de la alianza de las ciudades y gobiernos locales por el Desarrollo Sostenible (ODS) de la Comunitat Valenciana

## COMPROMISO SOCIAL

- OBJETIVO 6** Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.
- OBJETIVO 7** Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos. Incrementar las mujeres en puestos de liderazgo y las personas con diversidad funcional en la compañía.
- OBJETIVO 8** Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente. Sensibilizar la ciudadanía en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.
- OBJETIVO 9** Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales. Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral.

## Objetivos para el desarrollo sostenible

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.**

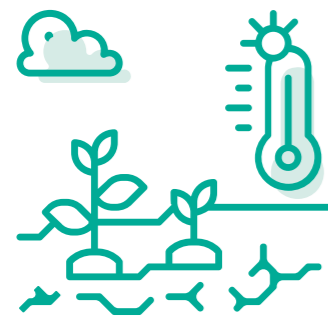
Por primera vez, para la consecución de los nuevos retos de la humanidad, **las empresas son elementos clave por su capacidad de contribuir al desarrollo de los entornos donde operan**, así como de trasladar know-how a otros actores y territorios.

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.**



# 1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Los científicos pueden describir los problemas que afectarán el medio ambiente basándose en la evidencia disponible. Sin embargo, su solución no es la responsabilidad de los científicos, sino de la sociedad en su totalidad

Mario Molina

# 1.1 Lucha contra el cambio climático y ahorro energético

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 deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar** son algunas consecuencias producidas por el **cambio climático** que afectan al recurso hídrico.

## Ahorro energético instalaciones

La energía más ecológica es aquella que no se consume, con este propósito se ha invertido este año en la eficiencia energética de las instalaciones.

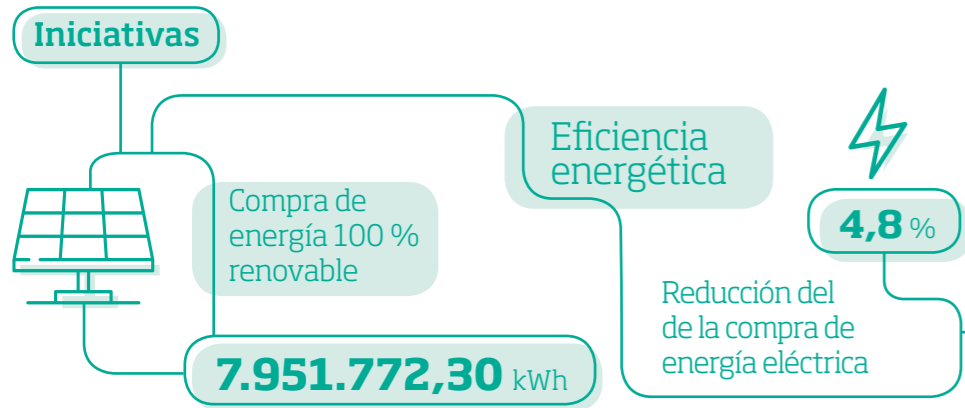
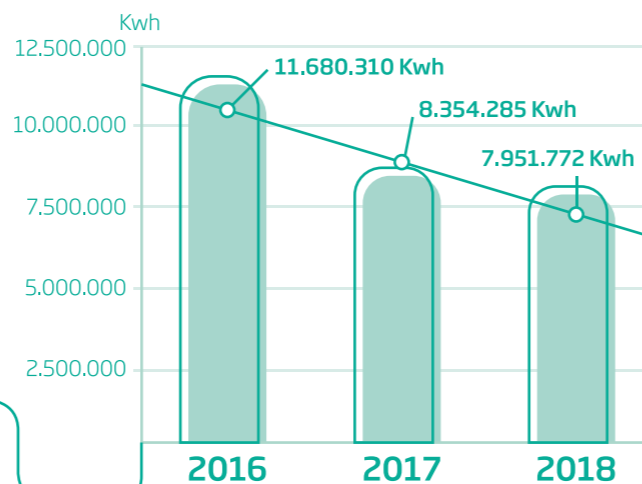
## Agua Potable

Se ha calculado que para **elegir 1 m3 es necesario emplear**

**0,253 kWh**

Y para **depurar 1m3 es necesario emplear**

**0,97 kWh**



## Las TIC contra el cambio climático

El sistema GOT (Gestor de Operaciones en Terreno) ha generado un **ahorro en emisiones de CO2** debido a la reducción del uso de papel y de combustible al disminuir el número de desplazamientos.

Office 365 ha contribuido a la **reducción de desplazamiento** gracias a las reuniones virtuales de través del Skype, del mismo modo que el almacenamiento en la nube (i-share, yammer,...) ha favorecido que se reduzca la impresión de documentos, así como los dispositivos de almacenamiento digitales.

## Oficinas de la Plaça de la Llotja

Instalación de toldos para **reducir el consumo energético** en climatización y sustitución de luminarias de las oficinas por lámparas led.

Se han ahorrado

**9.740 kWh**



Mediante el autoconsumo a través de la cogeneración se ha evitado la emisión de

**788 tn de CO2**

## Movilidad sostenible

Se ha ampliado la flota de vehículos eléctricos con la adquisición de un coche para El Clot de Galvany.

**2 vehículos para la limpieza de las redes de alcantarillado.** Reducción de las emisiones de un **85%**, mayor control acústico, se ha reducido de 88 decibelios a 77 el nivel de ruido, con lo que se está dentro de las exigencias de contaminación acústica que están en vigor.

La instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos ha sido subvencionada con el apoyo financiero de IVACE a través del programa de instalación de infraestructura de recarga para vehículos eléctricos año 2018.

Subvención de **4.172€**

## Edar de Algorós

Se han instalado los módulos de monitorización de consumo de energía en continuo que facilita la toma de decisiones en la gestión.

La instalación de una soplante de tornillo más eficiente ha conseguido un **ahorro de 191.925 Kwh, una reducción del consumo total de la EDAR del 2.71%.**

## Oficina sin malos humos

Seguimos promocionando los canales no presenciales, teléfono gratuito de atención al cliente y oficina virtual para evitar los desplazamientos. 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.**

## Vehículos ecológicos

2 nuevas Electrolineras en la EDAR de Arenales y Carrizales

**Total 4**



Adquisición de tres furgonetas 100% eléctricas.

**Total 9**



## Objetivo 1.

**Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua**

# 2 PRESERVACIÓN DEL AGUA



2.1 Preservación del agua.....	40
2.2 Gestión responsable del consumo.....	42
2.3 Infraestructuras hidráulicas.....	44
2.4 Calidad del agua.....	46

No ensucies la fuente donde has apagado tu sed

William Shakespeare



# 2.1 Preservación del agua

## Reducir el consumo de agua por habitante

Durante el año hidrológico 2018, la pluviometría ha mejorado respecto al año anterior en el cual padecimos una a las más graves sequías en toda la península. Sin embargo, las precipitaciones no han superado el 75% de su valor normal en el litoral de la Comunidad Valenciana. Frente a esta situación es necesario disponer del máximo de recursos para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

## Gestión responsable

Aplicamos la gestión responsable del recurso hídrico a todo el ciclo del agua, desde la fase de transporte hasta su retorno al medio en forma de agua depurada.

En los últimos 17 años, incluso al fuerte incremento en el número de personas e industrias abastecidas en el término municipal de Elche, se ha producido un importante descenso del agua suministrada al abastecimiento. Con una población que se ha incrementado en casi 30.000 habitantes más, se han suministrado casi 2.000.000 m3 menos al año.

Esta disminución de agua suministrada anual es el equivalente a la capacidad de 800 piscinas olímpicas.

- 4.144 avisos directos a clientes a través de servialertas avisando de uso excesivo de agua en sus hogares.
- Adecuación del Fondo Social al consumo responsable de los beneficiarios.
- Charlas e información sobre uso responsable en las redes sociales y medios de comunicación.
- Acción para la reducción del consumo de agua en los edificios municipales (colegios y centros deportivos) con instalación de telelectura y seguimiento del consumo.

### Iniciativas

DISMINUCIÓN DEL AGUA NO REGISTRADA (ANR)

Reducción de volumen total de pérdidas en la red en un

**41% desde 2001**

REUTILIZACIÓN DE AGUA

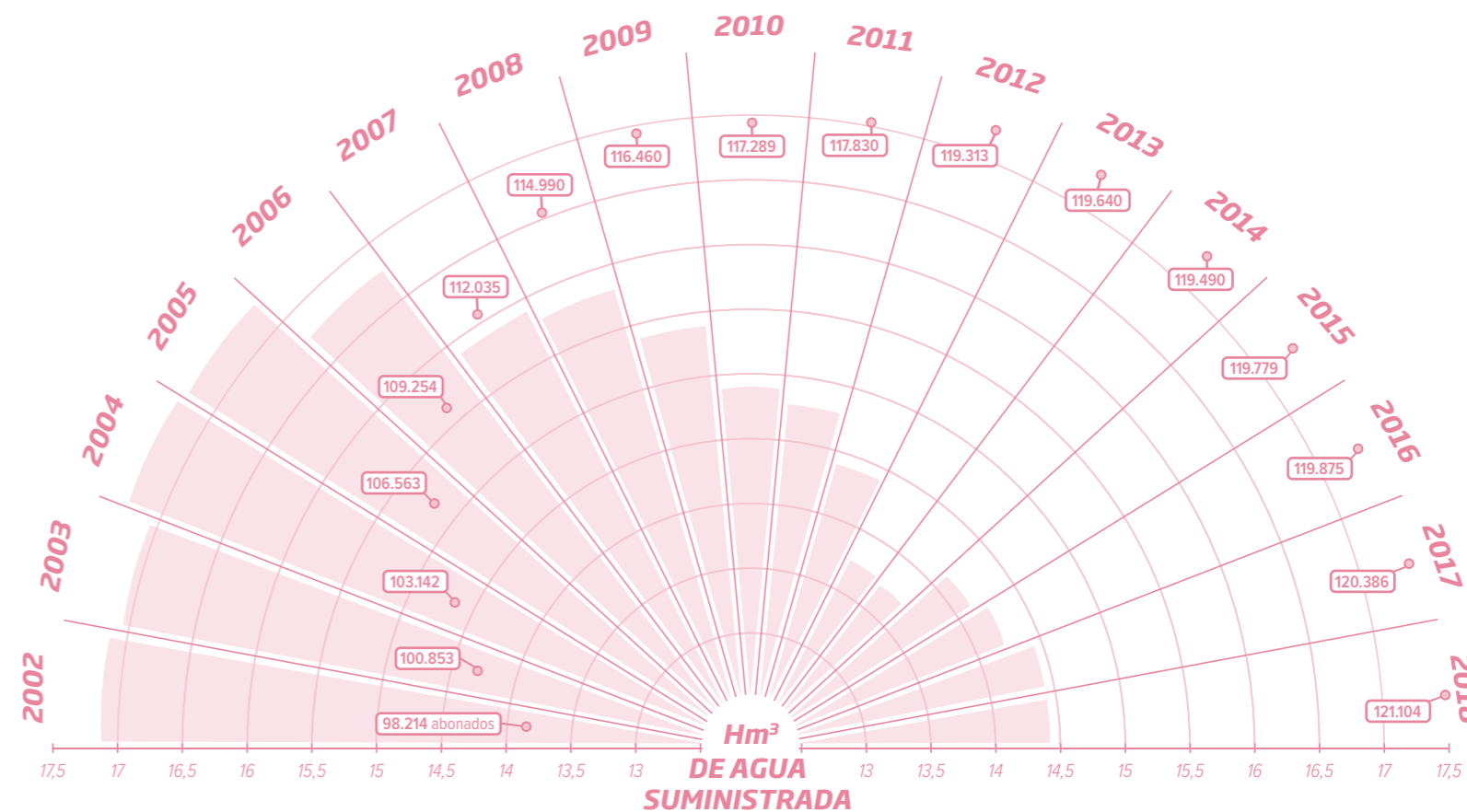
Reutilización del 100% de las aguas regeneradas

**9.596.916m<sup>3</sup>, + 1 %**

## Objetivo 2.

Preservamos el agua como fuente de vida

Gráfica evolución agua suministrada (Elche)



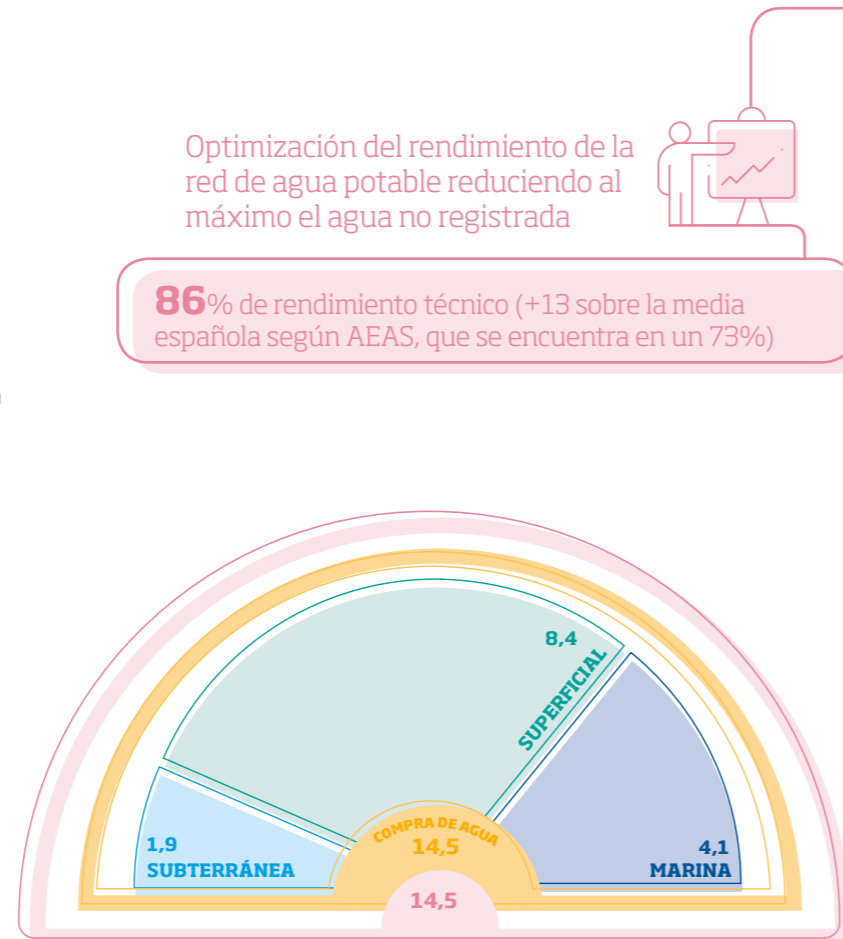
## 2.2 Gestión responsable del consumo

### Fuentes de suministro

La principal fuente de suministro de agua de la ciudad de Elche procede de la Mancomunidad de Canales del Taibilla (MCT), suministra anualmente entre el 90% y el 95% del total de agua aportada al abastecimiento, a través de 13 tomas directas o a través de depósitos de la propia MCT. Estas tomas de los denominados Canal Nuevo y Canal Viejo de Alicante.

Otra fuente de suministro tiene su origen en aguas subterráneas captadas en el acuífero de Villena, concretamente en unos sondeos ubicados en las fincas denominadas Los Frutales, que suministran, aproximadamente, entre el 5% y el 10% del agua aportada al abastecimiento en función de los excedentes de agua que se dispongan.

Estos sondeos tienen aproximadamente unos 200 m de profundidad y se encuentran a unos 45 km de distancia, por lo que el agua se trae en una conducción de Ø600mm en su mayor parte denominada Canal de Villena.



Agua suministrada en Hm<sup>3</sup>

Datos estimativos

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

**86%** de rendimiento técnico (+13 sobre la media española según AEAS, que se encuentra en un 73%)

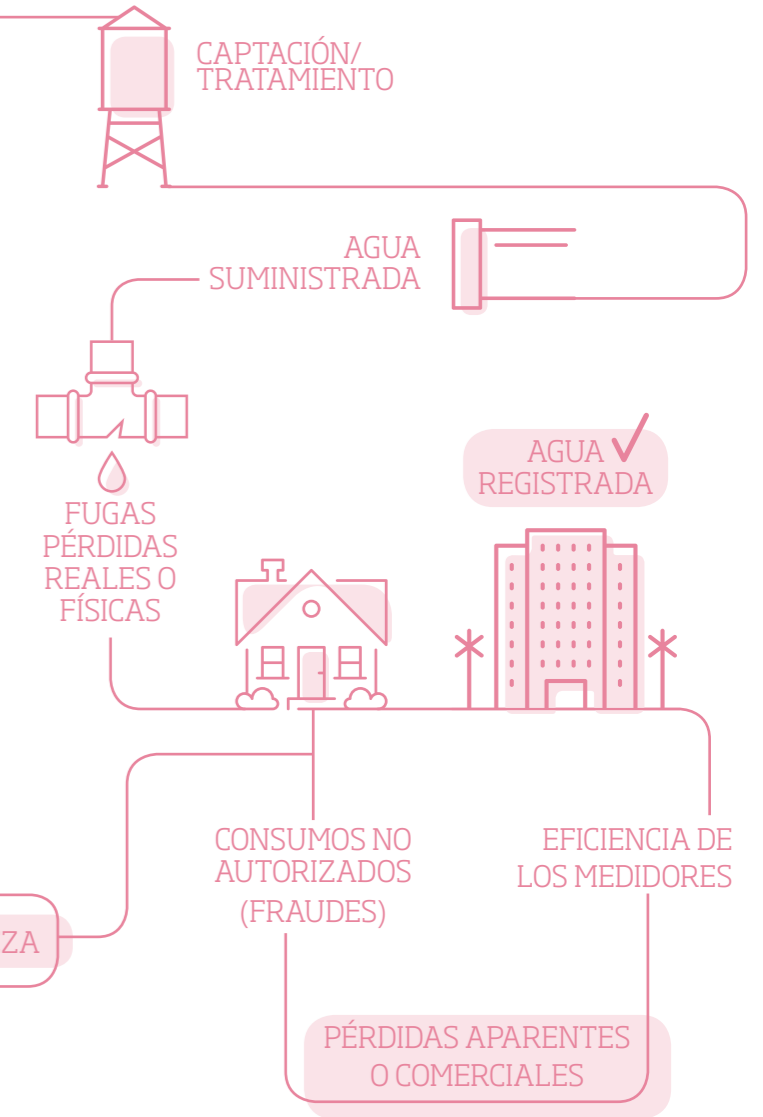
**AGUA NO REGISTRADA =**  
PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR

### Acciones para reducir : Agua No Registrada

- **10.300 contadores** de telelectura en particulares y empresas.
- **4.144 avisos a clientes** a través de servialertas avisando de uso excesivo.
- **Renovación de más de 3.000 ml** de conducciones por redes de fundición.
- En el Canal de Villena **se han renovado 198 ml de conducción** más otros 164 ml que se han enmangado para reducir las pérdidas existentes.
- **770 km de red** inspeccionados para buscar fugas.
- **Incremento de la sectorización e instalación de contadores de control** para mejorar la eficiencia hídrica en Torrellano, Carrús, Portalada y Toscar.

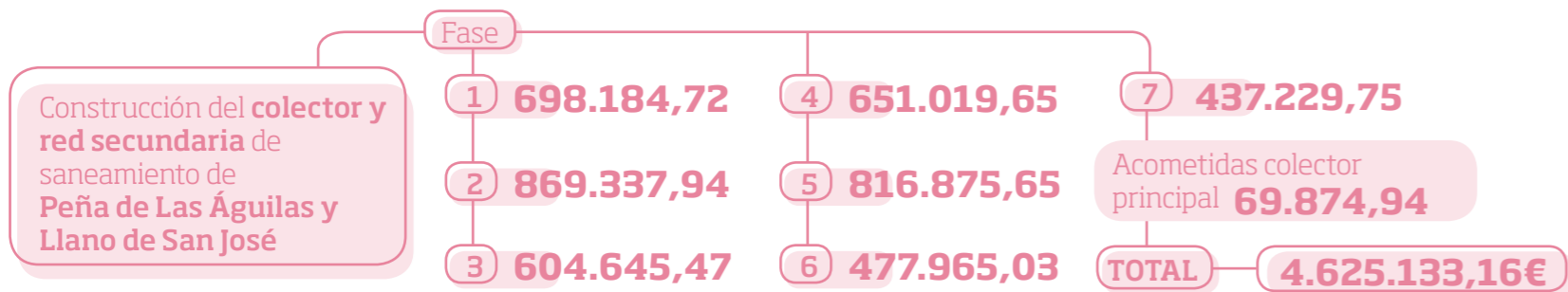
CONSUMOS AUTORIZADOS NO REGISTRADOS (CANR) ✓

MANIOBRAS DRENAJES LIMPIEZA



## 2.3 Infraestructuras hidráulicas

### Obras del Colector de Peña de las Águilas



### Fondos de renovación

#### Agua Potable

Instalación de un contador a la entrada de un nuevo sector SC Toscar Norte, para fraccionar el sector SC Toscar en la zona urbana de viviendas y la zona del P.I. de Carrús.

Renovación de un tramo de red en CV-851, Vereda de Les Sendres, aprovechando el reasfaltado de la carretera realizado por la Diputación Provincial, renovando un total de 971 metros de red en fundición dúctil Ø100mm, e instalando un contador a su entrada para el control de consumos.

Renovación de 913 m. de red en fundición dúctil Ø100mm en el Ramal 2 de La Hoya, en el Camí del Carmaet, por repetidas roturas ocurridas desde 2016.

Renovación de un tramo completo de 233 m. de red arterial de Ø500mm con una edad superior a 40 años por roturas ocurridas en la misma durante 2017 y 2018 que

Se han renovado las acometidas de la Ciudad Deportiva, así como las del Parque de Tráfico.

generaron problemas de presión en la zona dependiente del depósito de Carrús, al ser esta red un cruce del cauce Vinalopó y una de las redes principales del municipio. 83 metros de enmangado de Ø500mm + 150 metros de fundición dúctil.

Renovación de 919 m. de red en fundición dúctil Ø80mm en el Ramal Hoya Derecha, en el Camí de la Font de l'Ermite Vella, para resolver problemas de roturas identificadas desde 2016.

Extensión de 364 m. de red polietileno de alta densidad, para dar abastecimiento a la finca sita en Ptda. de Santa Ana P1 100 que tenía punto de conexión en el municipio de El Rebolledo.

Renovación de 42 acometidas en la partida de Peña de las Águilas con el fin de eliminar posibles desperfectos existentes en la misma por su gran antigüedad y mejorando así el servicio evitando actuaciones correctivas.

Se han mallado e incrementado de diámetro a Ø100mm 180 metros de conducción del entorno de las calles Forn del Pla y Sant Pascual, mejorando las condiciones del servicio y eliminando puntos de final de red. Destacar que durante la totalidad del trabajo se realizó seguimiento arqueológico de las excavaciones, identificándose varios enterramientos islámicos.

Canal de Villena; renovación de 198 m. de tubería de Ø600mm y reparado 5 juntas en Santa Eulalia. Se han enmangado 164 metros de tubería Ø600mm en Elda.

#### Red de alcantarillado

Renovación de parte de la red de alcantarillado en las siguientes calles: Vicente Aleixandre, n°21-45, Juan Maciá Esclapez, n° 22, Pedro Juan Perpiñan, n°74, Pascual Soler Román, n°2-4, Santa María, n°11-21, Antonio Brotons Pastor, n°93-95, José García Ferrández, n°12, José María

Renovación de 99 imbornales.

Soler Agulló, n°38-42, Arquitecto Verde esq. Juan Orts Román, Villajoiosa, n°8-12, Pablo Surra de Garay, n°36-54, José Sánchez Sáez, n°1-9, Ramón Vicente Serrano, n°29-31, Llibertat, 76-80. En total, las diferentes actuaciones han supuesto un total de 828 metros.

Plan de Mantenimiento de registros de alcantarillado, alcanzando un número total de 80 actuaciones.

Rehabilitación de 12 tramos de la red alcantarillado mediante tecnología sin zanja utilizando packers en las direcciones Avda. Libertad, n°135-147, Capitán Baltasar Tristany, n°10, Miguel Miralles Jorge, n°12, Antonio Pascual Quiles, n°87, La Torre, n°18, Manuel Vicente Pastor, n°40, Patricio Ruiz Gómez, n°85, Mariano Pérez Vives, n°43-55, Antonio Martínez García, n°66, Mariano Soler Olmos, n°14-20, Santa María, n°11, Clavel, n°42.





## 2.4 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 los que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano.

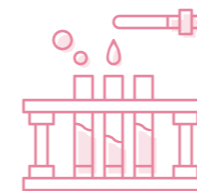
Para garantizar la calidad del agua es necesario llevar a cabo un estricto control en origen y en los puntos de suministro a la ciudadanía; para ello se han realizado, entre las diferentes zonas de abastecimiento establecidas por la Autoridad Sanitaria en el Plan de Control (casco urbano, pedanías y 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, 2.470 análisis complementarios y más de 4.000 determinaciones de cloro in situ. En total más de 28.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación.

Para asegurarnos de la calidad que efectivamente recibe cada consumidor y consumidora en su vivienda se han llevado a cabo 140 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 pneumophila, en base al RD 865/2003, se han llevado a cabo, en 2018, 700 determinaciones en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.

### 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.



En el 2018 se realizaron 138 análisis dobles (acometida y toma de grifo).

107 Establecimientos públicos = 77,5%

9 Comercios = 6,5%

22 Viviendas Particulares = 15,9%

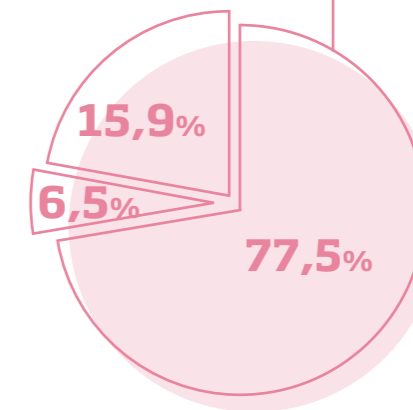
### Control del agua en grifo del consumidor

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.).

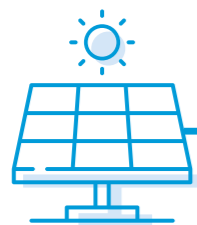
Esta campaña se hace con muestras representativas a través de voluntarios y sin coste adicional alguno para el cliente. El control del agua en grifo es una exigencia legal del R.D. 140/2003, y que el Ajuntament d'Elx y Aigües d'Elx han impulsado para mejorar el servicio de agua potable en el término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

Objetivos de la campaña:

- **Identificar** la calidad del agua de consumo humano en los grifos de los consumidores de Elche.
- **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.



# 3 DE LINEAL A CIRCULAR



---

3.1 Autosuficiencia energética y economía circular.....	50
3.2 Control de Vertidos.....	52



Solo nosotros los humanos producimos basura que la naturaleza no puede digerir

Charles Moore

# 3.1 Autosuficiencia energética y economía circular

Para hacer frente a este reto, **reducimos el consumo energético y de materias primas haciendo más eficientes nuestros procesos, convertimos nuestros residuos en recursos** y generamos energía renovable en las instalaciones que gestionamos.

Asimismo, **orientamos los proyectos en base a una estrategia de desarrollo de la economía circular**, a partir de la optimización de los recursos en todas las líneas de negocio, trabajando hacia esta modalidad de empresa más rentable y eficiente.

## Reutilización de aguas regeneradas

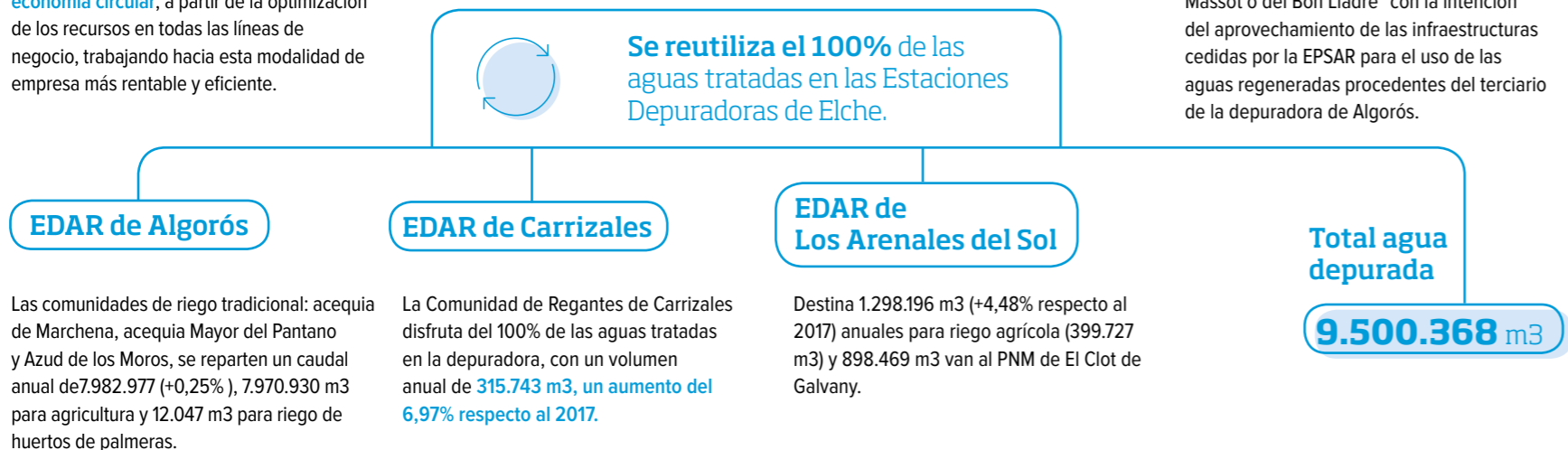
Principalmente (100%) el efluente depurado ha sido destinado para su reutilización en agricultura (8.619.425 m3), mientras que el 9% restante (880.943 m3) tuvo un uso medioambiental enviándolo a El Clot de Galvany.

## 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 2018 ha superado las 12,7 toneladas**, cuyo destino ha sido el uso en la agricultura.

## Agua regenerada para riego de huertos tradicionales

Durante el año 2018, la parte privada de Aigües i Sanejament d'Elx (Hidraqua), ha realizado la obra de "Infraestructura para el empleo de aguas regeneradas procedentes de la EDAR de Algorós en el riego de los Huertos de Palmeras del Contador y Tío Massot o del Bon Lladre" con la intención del aprovechamiento de las infraestructuras cedidas por la EPSAR para el uso de las aguas regeneradas procedentes del terciario de la depuradora de Algorós.



## Objetivo 3.

**Aumentar la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua**

Creación de biofactorías en nuestras principales instalaciones



## Generación de energía renovable para autoconsumo

A partir del biogás generado mediante cogeneración en la **EDAR de Algorós** se aprovechan

**2.388.604** Kw/h

Un **10% más** que el año anterior, consiguiendo un **35%** de energía para autoconsumo de la EDAR

## Producción de energía renovable

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 6.898.470 kwh** de los cuales aproximadamente el 35% (más de 2.388.604 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 1,45M m<sup>3</sup> de biogás, el equivalente aproximado a 0,9M m<sup>3</sup> de gas natural. **Este biogás se valoriza produciendo 2,39 M kWh de energía eléctrica, el equivalente al consumo anual de 854 viviendas 3 y 1,72 M kWh de energía térmica, equivalente al consumo de 313 viviendas.**

El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmosfera, por tanto, la cogeneración de electricidad **ha evitado la emisión de 788 tn de CO<sub>2</sub>.**

Esta medida supone que el consumo de más de 2,39 M kWh de energía eléctrica tiene origen renovable.



## 3.2 Control de vertidos

### Control de vertidos en la red de saneamiento

Con el objetivo de reducir la carga contaminante del vertido contaminante en la red de alcantarillado se puso en marcha el Control de Vertidos de Alcantarillado. **Al reducir la carga contaminante disminuye el coste del proceso de depuración y mejora la calidad del agua regenerada y de los lodos para su posterior reutilización.**

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.**

Seguimiento periódico de toma de muestras a las industrias potencialmente contaminantes.



### Inspección de vertidos incontrolados

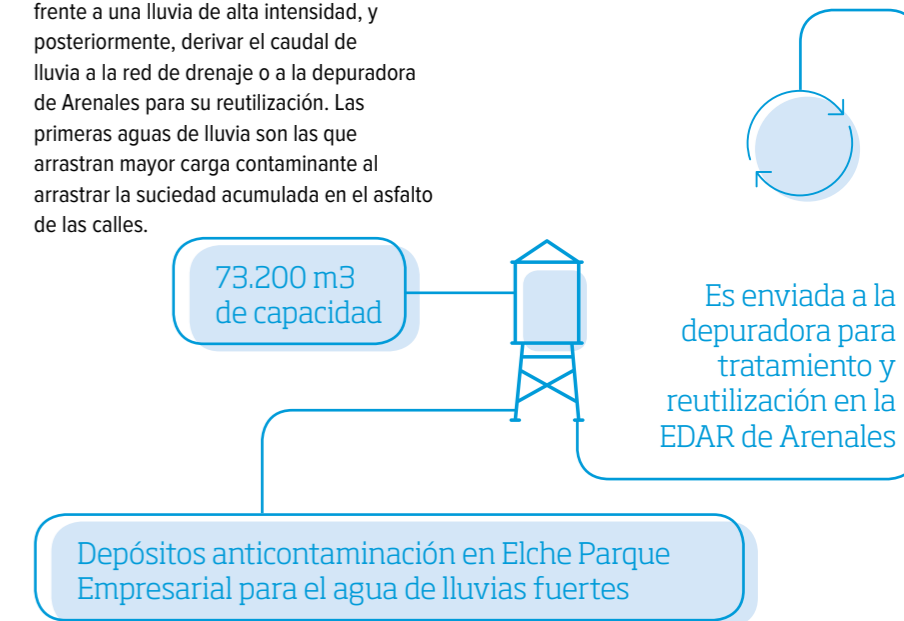
Durante los últimos 3 años se ha llevado a cabo un control e inspección de posibles vertidos incontrolados sobre la red de alcantarillado procedentes de camiones cubas de empresas privadas de desatascos y vaciado de fosas sépticas. Dichos camiones, por motivo de las características de los trabajos realizados 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 1.069 descargas en el año 2018, es decir un aumento del 173%.

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.

### Depósito anticontaminación

En Elche Parque Empresarial dispone de un depósito anticontaminación capaz de retener hasta 73.200 m<sup>3</sup> de agua frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora de Arenales para su reutilización. Las primeras aguas de lluvia son las que arrastran mayor carga contaminante al arrastrar la suciedad acumulada en el asfalto de las calles.



# 4 PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD



---

4.1 Protección a la biodiversidad.....	56
4.2 Principales hitos a destacar en el área biológica.....	58

Vivimos en la Tierra  
como si tuviéramos  
otra a la que ir

Terry Swearingen

# 4.1 Protección a la biodiversidad

## El agua en El Clot de Galvany

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 estación depuradora de

aguas residuales de los 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 2018, los niveles máximos de las charcas naturales han disminuido respecto al año anterior. En las charcas artificiales y la charca central, los niveles se mantienen altos debido al aporte de agua regenerada, lo que redundará en la abundancia y riqueza de especies en el paraje.

El volumen aportado de agua regenerada ronda los 900.000 (898.469) 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 del paraje.

## Iniciativa

Preservar la biodiversidad en el

100%

de nuestras instalaciones en espacios sensibles

## Campaña 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 435 voluntarios participaron en las 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.

## Protección de la fauna y flora de El Clot de Galvany

Con el objetivo de atender a la protección, recuperación y cuidado del paraje y a la promoción de su conocimiento y uso ciudadano, Aigües d'Elx, en el marco del convenio suscrito con el Ayuntamiento, desarrolla el Servicio de Control y Educación Ambiental (S.C.E.A.), estructurado en los siguientes programas de actuación:

- 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.



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



## Principales hitos a destacar en el área biológica:

- Se han añadido dos nuevos taxones pertenecientes a dos familias botánicas distintas; **la Marchantia L, una especie dentro del grupo de los briofitos detectada en el vivero y del Teucrium fruticans**, una especie de angiosperma dicotiledónea.
- Aumenta la presencia de **zampullín cuellinegro, llegando a reproducirse en el paraje**. Se mantienen las observaciones puntuales de garceta grande, martín pescador, somormujo lavanco. Destacamos la reproducción de al menos tres parejas de **fumarel cariblanco**, de la cuál no teníamos datos de cría desde hace años.
- **Se mantiene la presencia del alca común**, una pequeña y escasa ave marina y continúan aumentando las citas del limícola invernante y migrante zarapito trinador, presentándose siempre de manera solitaria durante los meses de abril, septiembre y diciembre.
- Reaparece este año 2018 el **correlimos tridáctilo**, un pequeño y escaso limícola invernante en el paraje, estando presente durante los meses de enero y febrero con un máximo de tres ejemplares.

## Objetivo 4.

Protegemos y recuperamos espacios naturales



## 4.2 Principales hitos a destacar en el área biológica

### Conservación de la biodiversidad

- Introducción en las charcas del Clot de la planta acuática *Cerathophyllum submersum*, escasísima en la Comunidad Valenciana.

- Introducción de tres especies de flora amenazada en la Comunidad Valenciana: *Launaea arborescens*, *Launaea lanífera* y *Salsola soda*.

- Introducción de unas 200 plantas de *Limonium bellidifolium*, especie en peligro de extinción en la Comunidad Valenciana, del que sólo se conoce una población en las Salinas de Santa Pola.

- Introducción de unas 40 plantas de *Boheravia repens*, especie que en la Península Ibérica sólo se conoce en el noreste de la provincia de Alicante.

### 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.

- Colocación de nasas para censo de fartet (*Aphanius iberus*) en la charca de anátidas. Se capturan unos 56 ejemplares que demuestran el buen estado de la población introducida años atrás.

- 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.



### Colaboraciones académicas

- Convenio con la UMH de Elche, para la realización del "Seguimiento de passeriformes y micromamíferos en el PNM del Clot de Galvany".

- Preparación de caja/nido para aves con IES Severo Ochoa.

- Entrega de plantas del vivero para la realización de un proyecto con el IES Sixto Marco.

- Participación en la semana sostenible de la UMH de Elche.

- Participación en el proyecto de aula compartida del IES Joanot Martorell.

- Participación con la Concejalía de deportes en la campaña "CONOCE el senderismo".

- Charla sobre el paraje a los alumnos de la Escuela de Arquitectura de la UA para desarrollar futuros seminarios.

- Jornadas del Master de Gestión fauna silvestre impartido por la Universidad de Murcia.

- Realización de estudios con el departamento de ecología del Grado de Biología de la UA.

### Acciones de difusión

- Producción de un documental divulgativo, en el que se ensalza y se pone en conocimiento la importancia y la belleza del paraje.

- Concurso y Exposición #PhotoClot en la de exposiciones de la Orden Tercera y en el IES Virgen de la Asunción.

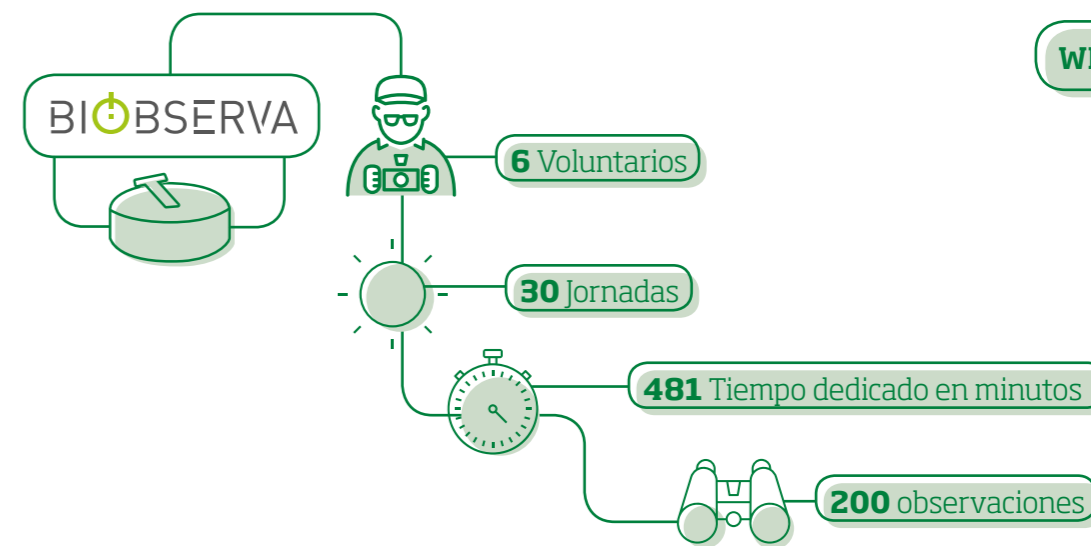
- Creación del perfil #elclotdegalyany en la red social Instagram.

- Creación del Club de Amigos del Clot de Galvany, denominado "Clot Fan Club".

### Voluntariado ambiental

Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserve (www.biobserva.com), en el que los participantes, plantilla de Aigües d'Elx, reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

Este programa pionero e innovador va dirigido al seguimiento desde las depuradoras de Elche e involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo.



### VÍDEO CLOT DE GALVANY



### VÍDEO BIOBSERVA



### WEB BIOBSERVA





Actividad con motivo del Día Internacional de las aves migratorias.



Introducción de *Ceratophyllum submersum*.



Semana de la Sostenibilidad en la UMH de Elche.



Seguimiento de fauna en el Paraje.



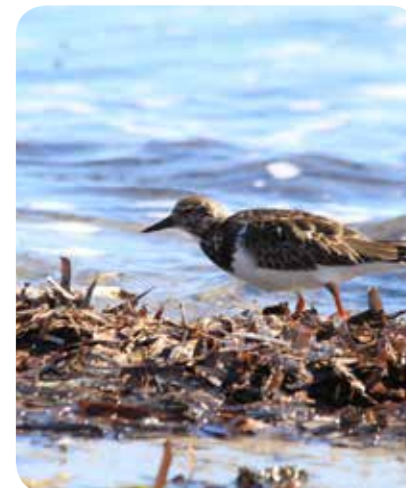
Colocación de nasas para censo de fartet (*Aphanis Iberus*).



Producción de masa forestal para repoblación.



Ruta Día Mundial de las aves.



Vuelvepedras.



Flamencos.



Visita CEIP Ramón Llull en una las actividades de la campaña "CONOCE el senderismo".



Campaña sobre la "basuraliza" "A limpiar el Clot".



Preparación de previa de murcielagueras.



Día del Patrimonio Histórico con una visita a las ruinas arqueológicas de la granja romana.



Introducción de la Sonsola Soda.



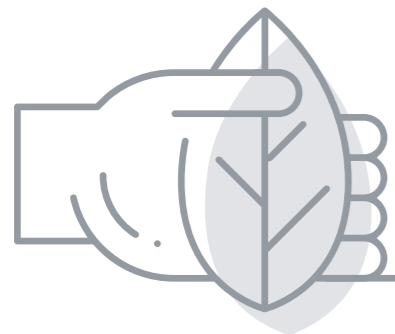
Imagen capturada del taller teórico-práctico, "Las Libélulas del Clot".



Introducción *Limonium bellidifolium*, especie en peligro de extinción en la GVA.



# 5 PROVEEDORES RESPONSABLES



No lo arruines - los buenos planetas son difíciles de encontrar

Times

# 5.1 Proveedores responsables

## Política de compras

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.

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 adjudicación de los contratos previstas en la Ley de Contratos del Sector Público.

Con la entrada en vigor, el 8 de marzo de 2018 de la nueva LCSP, L9/2018, las Instrucciones Internas de Contratación se sustituyeron por las Normas Internas de Contratación adaptadas a la nueva ley.

## 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.
- El resultado de las adjudicaciones realizadas por la mesa de contratación.
- La información histórica de los concursos convocados y el resultado de los mismos.

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



## Iniciativa

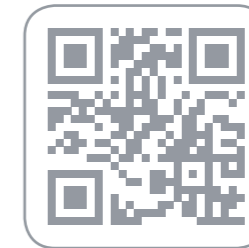
Seleccionar el **100%** de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible



## Perfil del Contratante



## Órgano de contratación del Consejo de administración



## Órgano de contratación de Gerencia de Aigües i Sanejament d'Elx



Nº de proveedores locales

**191**

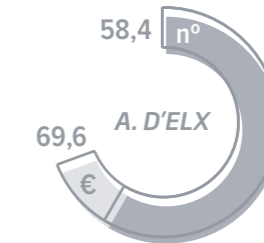
Nº total proveedores

**327**

Gasto en proveedores locales

**6.863.635€**

% de proveedores y pagos locales (Comunidad Valenciana)



## Objetivo 5.

Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables

# 6 ACCESO AL AGUA



6.1 Acceso al agua.....	68
6.2 Mejora de la experiencia del cliente.....	70



“ La naturaleza del agua

Lema del día mundial del agua de la ONU

## 6.1 Acceso al agua

Además de aportar soluciones para hacer frente a la situación de estrés hídrico también **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, pero con la crisis económica en los últimos años ha aumentado el número de personas con posibilidad de encontrarse en situación de vulnerabilidad por no poder hacer frente al pago de las facturas.

### Iniciativas

Impulsar el Fondo Social o tarifas sociales en para dar cobertura al **100%** de los clientes vulnerables.

En 2018 se han destinado al fondo social **250.000€**

Desde el inicio de esta situación, Aigües d'Elx ha apostado por actuar de forma proactiva e implementar medidas diversas que permitan garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. En colaboración con el 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 2018 Aigües d'Elx **destinó 250.000 euros al Fondo Social**, dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica. El objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua.

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica de los Servicios Sociales del Ajuntament d'Elx. **El departamento de bienestar social se encarga de realizar la correcta evaluación** de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.



**5.327** familias beneficiadas de las tarifas sociales

**47** respecto al 2017

### Tarifas Sociales

Aigües d'Elx dispone de tarifas sociales para facilitar el acceso al agua para aquellos colectivos más vulnerables.

• **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 y personas con incapacidad permanente:** son aquellos que perciben pensión por jubilación, viudedad o 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.



En el año **2018** se firmaron compromisos de pago sin intereses por importe de

**1.020.576** euros



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

## Objetivo 6.

**Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad**

Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas

## 6.2 Mejora de la experiencia del cliente

### Atención al cliente 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).**

### 12 Gotas

Una tarifa plana para hacer más fácil la economía de los hogares de los clientes. Con este planteamiento, y siendo sensibles a la realidad de las economías domésticas, se ha puesto en marcha el plan «12 gotas». Con esta nueva modalidad se puede solicitar una tarifa plana de este modo el cliente sabrá lo que tiene que pagar y además, podrá elegir el día de cobro de la factura.



Clientes atendidos a través del teléfono gratuito

51.475

Personas atendidas en las oficinas de atención al cliente

35.763

69.904

Servialertas enviadas para avisar sobre cortes programados, excesos de consumos, incidencias en el suministro, etc.



La atención al cliente dispone del servicio de **cita previa**

### Del 1 de octubre al 31 de mayo

lunes a viernes de 8:30 a 13:30

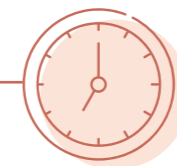
### Tardes

lunes a jueves de 16:30 a 18:30  
(por la tarde solo se atenderá con cita previa)

### Del 1 de junio al 30 de septiembre

de lunes a viernes de 8:30 a 13:30

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



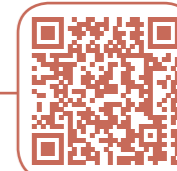
### Aigües d'Elx Online

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 esta manera los clientes podrán resolver sus desavenencias con la empresa de forma más rápida, sencilla, objetiva y gratuita.

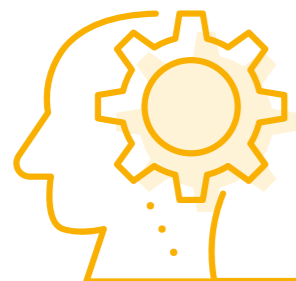


3 resoluciones a través de la Junta de Arbitraje

1.895 reclamaciones recibidas

11 compensaciones por incumplimiento de los compromisos en 2018

# 7 EQUIDAD Y PERSONAS



La igualdad de las mujeres debe ser un componente central en cualquier intento para resolver los problemas sociales, económicos y políticos

Kofi Annan

7.1 Equidad y personas.....	74
7.2 Diversidad.....	76

# 7.1 Equidad y personas

## Iniciativas

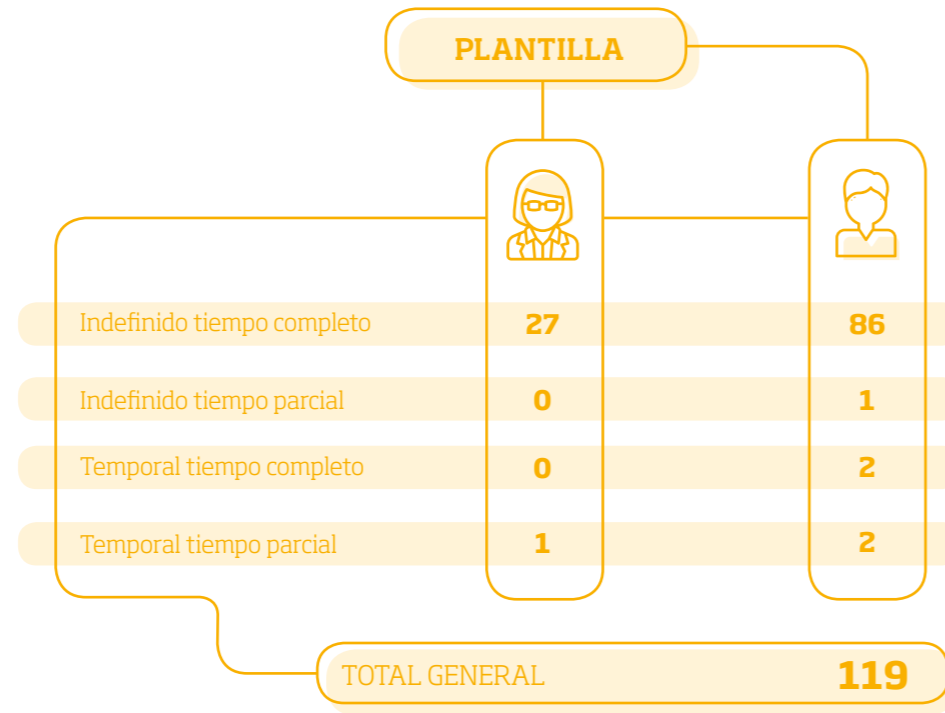
Mayor presencia de mujeres en puestos de liderazgo

El **40%** de las máximas responsables son mujeres



Aumentar la presencia de personas con diversidad funcional en la empresa

Un **2.5%** de la plantilla con personas con diversidad funcional



## Objetivo 7.

**Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos**

Incrementar las mujeres en puestos de liderazgo y las personas con diversidad funcional en la compañía

## Compromisos

**Pacto de Estado** por la Infancia promovido por UNICEF para blindar los derechos de niños y niñas de España. Entre las acciones propuestas está mejorar la orientación de los programas de apoyo a las familias y los servicios de calidad, invertir en infancia y fomentar el empleo.

**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.

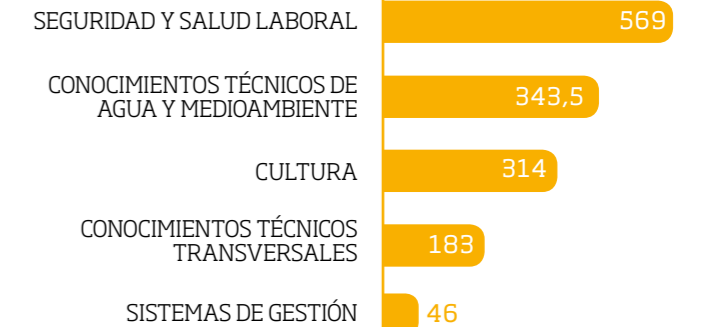


Promedio de **12,2** horas de formación por persona trabajadora

**5** estudiantes han realizado prácticas **4** de Formación Profesional y **1** de Máster Universitario

**1.455** Horas de formación

Formación de Aigües d'Elx por áreas formativas en número de horas



## 7.2 Diversidad

### Igualdad de Género

Aigües d'Elx 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.



Distintivo de Igualdad de en la Empresa otorgado por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades



En **2011** se aprobó el primer Plan de Igualdad siendo pioneros entre la empresas valencianas. En 2018 recibió el Distintivo de Igualdad que otorga el Ministerio

### DIE

Aigües d'Elx ha sido reconocida con el **Distintivo de Igualdad en la Empresa por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, organismo dependiente del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad**. Es el máximo reconocimiento en materia de igualdad a nivel nacional y se entrega a aquellas empresas que destacan por sus políticas de igualdad. Con la publicación de tal resolución en el BOE (26 agosto 2018) pasa a ser la única organización de Elche y de **las primeras en la provincia en obtener tal distinción**, considerándose como puntos fuertes su Comisión de Igualdad, el Protocolo de Actuación en materia de Acoso y la Gestión de la Conciliación.

### Diversidad funcional

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

En Aigües d'Elx se ha alcanzado **el 2,52% de la plantilla**.

### Divulgación respecto a la sensibilidad externa en materia de diversidad. Destacan:

- Participación en el **Foro de Empleo Joven en Elche**.
- Formación en Diversidad organizado por Red+D.
- Celebración del **Día Contra la Violencia de Género** y el Día Internacional de la Mujeres.
- Con motivo del **Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial**, Aigües d'Elx y Elche Acoge ha organizado una biblioteca humana para dar a conocer la experiencia humana de los inmigrantes acogidos en Elche.
- **II Jornadas por la Diversidad y la Inclusión** en la empresa de la Red Acoge.

### Conciliación Familiar

Aigües d'Elx ha aprobado acuerdos de conciliación para mejorar los supuestos legalmente definidos con espíritu de corresponsabilidad. Las principales medidas acordadas son flexibilidad horaria, **jornada continuada para embarazadas** a partir de las 30 semanas, **ampliación del permiso por acumulación de lactancia**, adaptación de la jornada para el personal con hijos/as de hasta 3 años o bien familiares que tengan reconocida la situación de dependencia, así como la adaptación al calendario escolar.

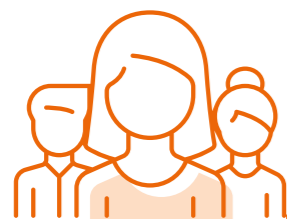
Se están ampliando las reuniones a través de videoconferencias para evitar desplazamientos.

**Acreditación EFR (Entidad Familiarmente Responsable)** como entidad comprometida con la mejora continua en la implantación de medidas conciliadoras.





# 8 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



8.1 Educación y sensibilización.....	80
8.2 Campañas de comunicación.....	84
8.3 Concurso de #PhotoClot.....	88
8.4 Inversión social.....	90
8.5 Diálogo con grupos de relación.....	92
8.6 Valoración de los servicios por la ciudadanía.....	94

Enseñar a cuidar el medio ambiente es enseñar a valorar la vida

Anónimo

## 8.1 Educación y sensibilización

### Iniciativa

Campañas de comunicación a clientes vinculadas al uso sostenible del agua (mediante fracturas u otros canales)



**+750** escolares participaron en las actividades didácticas de Aqualogía

### Aqualogía

Aqualogía es el programa educativo de Aigües d'Elx 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 90 minutos los escolares, participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo. Aigües d'Elx en este año 2018 ha ampliado la actividad a las escuelas de verano de Elche Acoge llegando de esta forma a más colectivos de la ciudad.



La valoración media de los talleres por el profesorado en una escala del 1 al 5 es

**4,93**



## Objetivo 8.

**Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente**

Sensibilizar a la ciudadanía sobre el respeto al medio ambiente y uso sostenible del agua



### Divulgación del uso responsable del agua y calidad del agua

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. Por ello, se han incluido consejos en los folletos informativos que se han repartido en las OMAC (Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano) y en la oficina de atención al cliente. Además, hemos realizado programas especiales en los medios de comunicación locales **para informar a la audiencia de temas relacionados con la calidad del agua**, los consejos de uso responsable y la gestión del servicio en Elche.

Como complemento, hemos mantenido **charlas sobre la calidad del agua, la explicación de la factura y los consejos de uso con varios colectivos y asociaciones** de la ciudad.

### Visitas al laboratorio de Aigües d'Elx y EDAR

Aigües d'Elx ofrece también la posibilidad de la visita al laboratorio y EDAR de Carrizales para el alumnado de secundaria, estudiantes universitarios, así como visitas de grupos reducidos al laboratorio de Aigües d'Elx.



# 8.1 Educación y sensibilización

## Servicio de Educación Ambiental del Clot de Galvany

En el Aula de la Natura, se encuentra el centro de interpretación del paraje, con paneles informativos y pantallas interactivas para conocer el ecosistema.

En las visitas programadas para grupos, se realiza una charla de aproximación y un itinerario guiado por los diferentes ambientes naturales del paraje.

Durante el 2018, se recibieron a 1556 estudiantes integrados en 35 grupos. El 70% de los grupos son de primaria, 26% de secundaria y un 4% de otros niveles educativos.



## 8.2 Campañas de comunicación

### El monstruo de las toallitas

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente 2018, Aigües d'Elx lanzó una campaña de comunicación disruptiva y provocadora para concienciar a la ciudadanía sobre el impacto ambiental de arrojar toallitas y otros productos de higiene al inodoro.

Con el título de 'Elx 2130', Aigües d'Elx jugaba con la confusión de la ciudadanía habituada al lema del proyecto 'Elx2030', iniciado por el consistorio ilicitano con el objetivo de lograr la Capitalidad Verde Europea en el 2030 y no cien años después, que es el tiempo estimado que tardan las toallitas en degradarse. Para la acción se contó con la complicidad del equipo de gobierno que a través de redes sociales con el hashtag #Elx2130 se cuestionaba si era posible alcanzar el objetivo.

Finalmente, el 5 de junio, Día Mundial del Medio Ambiente, en la Plaça de Baix con la presencia de la prensa local, personal de la empresa y del alcalde, Carlos González y el edil de Medio Ambiente, Antonio García, se descubrió un cubo transparente equivalente a un metro cúbico relleno de toallitas recogidas en la EDAR de Algorós.

La campaña se trasladó a barrios y pedanías de Elche, que junto al cubo y los paneles informativos y con la dinamización que llevaron a cabo los monitores, se explicaba a los vecinos el proceso que sigue una toallita a través de la red de saneamiento que, a diferencia del papel higiénico, no se disuelve pese a que se venda como desechable.

La campaña ELX2130, ha sido reconocida con el bronce en la categoría de 'Relaciones Públicas' en el Festival de Publicidad La Lluna de 2018.

Link del vídeo:



## 8.2 Campañas de comunicación

### Exposición Colector de Carrús

En el mes de marzo se inauguró la exposición sobre el Colector de Carrús en el Centro Social Francesc Cantó. La exposición combina la exposición de materiales utilizados en la construcción del colector, así como unos paneles secuenciales con infografías que explican de un modo muy visual las diferentes etapas.

Las personas que visitaron la exposición pudieron conocer los puntos de la ciudad que eran más vulnerables a las lluvias torrenciales y la pluviometría de Elche en los últimos 40 años, que ha servido como referencia para proyectar la capacidad del colector. Los detalles del Plan Director de Pluviales del casco urbano de Elche y la cronología de ejecución del colector de Carrús y los diferentes trabajos y etapas para su construcción.

También, se ha incluido el paisaje subterráneo con una disección de una calle para visibilizar aquello que ya está oculto bajo las aceras y el asfalto. Toda una red preparada para evitar los inconvenientes de las lluvias torrenciales, tan frecuentes de nuestro clima mediterráneo.

Finalmente, se ha incluido un panel informativo sobre las mejoras urbanas y de accesibilidad. Principalmente en las actuaciones de mejora de la calle de Hermanos González Selva. En ella se ha adaptado la rampa a la legislación y se ha ajardinado con plantas autóctonas y se ha utilizado lámparas led para la iluminación. Un ejemplo de ajardinamiento sostenible.



## 8.3 Concurso de #PhotoClot

Como resultado de la edición del primer concurso de fotografía que se realizó durante septiembre y octubre de 2017, se organizó en febrero de 2018 la exposición conmemorativa en la Sala de la Orden Tercera, donde se mostraron una selección de las 558 fotografías presentadas y se procedió a la entrega de premios a los tres primeros clasificados.

Del 30 de octubre al 18 de diciembre de 2018, se ha llevado a cabo la segunda edición del concurso PhotoClot, con imágenes tomadas en el interior del paraje y sobre el lema "El agua en el Clot", con una participación de 129 concursantes, presentando un total de 277 imágenes.



**1º Premio**  
Martín Morales

### Club de amigos del Clot

Con el objetivo de fomentar y concienciar sobre la educación ambiental, la sostenibilidad y la protección del ecosistema, se ha puesto en marcha el club de amigos del Clot de Galvany, denominado Clot Fan Club. En la actualidad, hay más de 100 miembros inscritos.



**2º Premio** Francisco Haro

**3º Premio** (premio del público) Óscar Vega



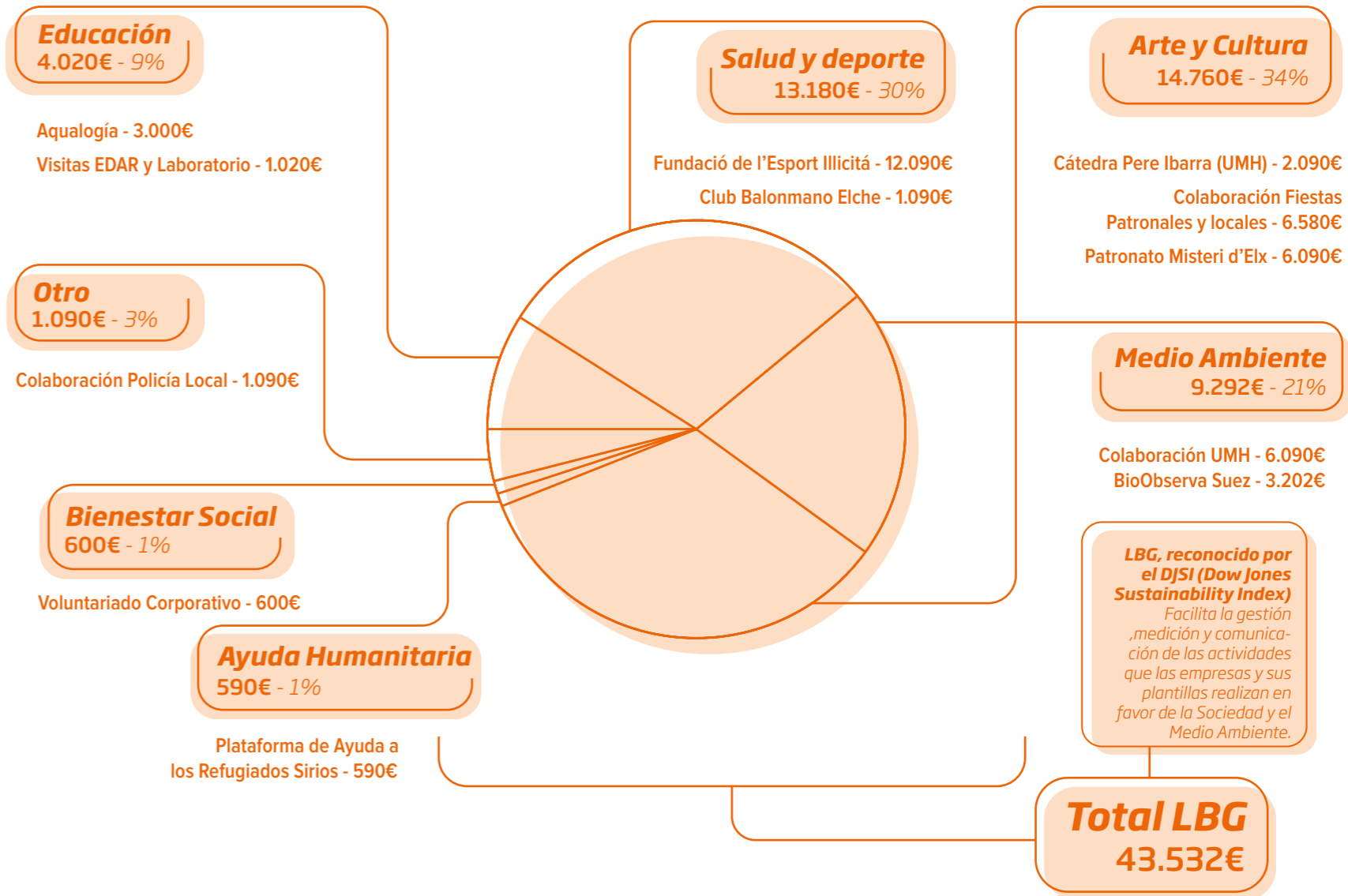
## 8.4 Inversión social

Aigües d'Elx ha desarrollado en 2018 varias colaboraciones con entidades locales. Estas acciones están registradas según el modelo LBG, que es una metodología sencilla pero rigurosa que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la Acción Social Empresarial.



### Acciones solidarias de la Plantilla de Aigües d'Elx

- Recogida de productos de higiene para el Banco de Alimentos, acompañado de charlas a nuestros empleados explicando el proyecto de esta ONG.
- Recogida de productos alimenticios no perecederos para Cáritas Elche, con el nombre "GOTAS SOLIDARIAS". La plantilla recogió dos palés de alimentos y productos de higiene en Navidad.
- Recogida de juguetes nuevos para la ONG Elche Acoge, con el nombre "UN JUGUETE UNA ILUSIÓN". Se consiguió dos palés de juguetes nuevos para familias vulnerables.
- Recogida de juguetes y libros para la asociación SAFAMI de la Parroquia Sagrada Familia en Elche en Navidad.



# 8.5 Diálogo con grupos de relación

Para **Aigües d'Elx**, una de las herramientas más poderosas para el éxito de un posicionamiento socialmente responsable consiste en **identificar** –y posteriormente integrar en la estrategia de desarrollo sostenible – **las expectativas y demandas de los colectivos y agentes sociales que reciben el impacto de nuestra actividad** y, al mismo tiempo, tienen repercusión sobre nuestra reputación.

## Algunos diálogos realizados conforme a este principio:

- COAFA. Colegio Oficial de Administradores de Fincas sobre el Plan de Desinsectación y Desratización de la red de alcantarillado.
- ASPANIAS. Asociación de Padres y Familiares de personas con discapacidad intelectual sobre colaboración social.
- Fundación Elche Acoge, actividades sobre diversidad, acciones contra el racismo y colaboración en recogida de juguetes para campaña navideña.
- Programa en el Centro Social Francesc Cantó sobre la gestión del agua y divulgación de las obras del Colector de Carrús.
- Centros educativos, campañas educativas, visitas a instalaciones y prácticas formativas.
- Reunión con los residentes de Peña de las Águilas sobre el avance de las obras de la red de saneamiento.
- Federación de Asociaciones de Vecinos Dama d'Elx, gobernanza y gestión del agua en el municipio.
- Banco de Alimentos, colaboración para la recogida de alimentos.
- SERVEF, reunión de trabajo sobre modelo de conciliación e igualdad en la empresa.
- Desayuno con la prensa local, gobernanza y gestión anual.
- Programa de radio en IES Nit de l'Albà con el alumnado sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Participación en Foro de Empleo Joven.



	2017	2018	Variación	
<b>Twitter</b> <i>@aigueselx</i>	Comunidad	1.838	2.150	
	Interacciones totales	12.516	16.654	
	Impresiones	599.295	752.277	
	Tuits	1.087	900	
<b>YouTube</b> <i>/user/Aigueselx</i>	Nº de Visualizaciones	1.982	2.020	2%
	Tiempo de Visualización	2.728	3.354	23%
	Incremento de suscriptores	16	17	
<b>Web</b>	Usuarios	20.067	21.473	7%
	Sesiones	29.617	36.037	22%
	Páginas vistas	123.041	123.041	73%
	Páginas vistas por sesión	4,15	6	42%
	Duración media de la sesión	0:01:54	0:03:58	109%



# 8.6 Valoración de los servicios por la ciudadanía

## Objetivos

Aigües d'Elx con el fin de **mejorar la calidad del servicio realiza**, con la colaboración **STIGA**, un estudio que le permite conocer la **satisfacción del consumidor** final respecto al servicio, tanto a nivel de producto como de empresa suministradora. **Para el estudio se ha realizado una encuesta telefónica a 101 usuarios del servicio.**

- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los atributos definidos.
- Analizar los puntos fuertes y áreas de mejora del servicio.

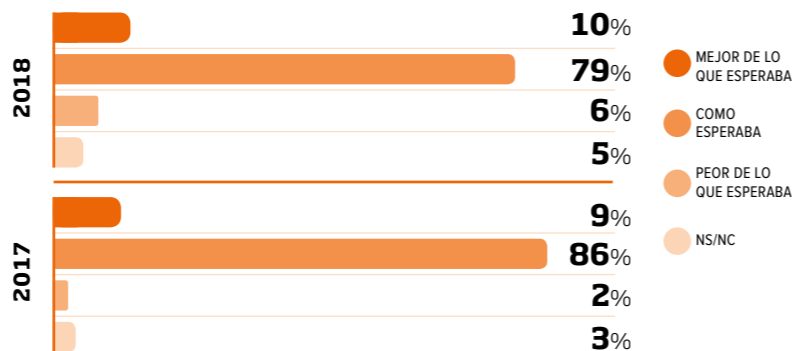
- Captar los requerimientos de los clientes.
- Conocer la percepción de los clientes respecto a otros aspectos de interés para Aigües d'Elx.

• 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.

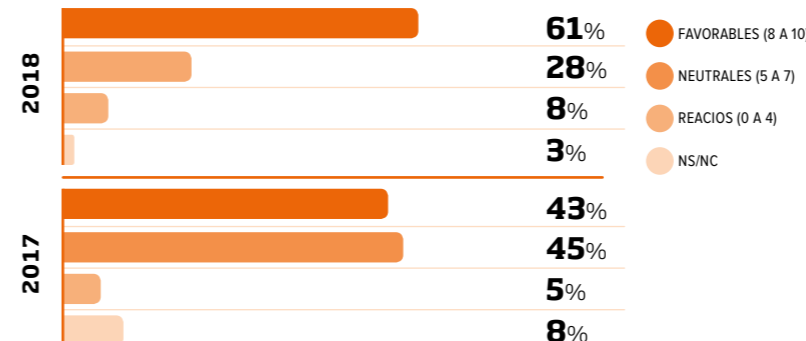
Acceso a los datos de la encuesta completa



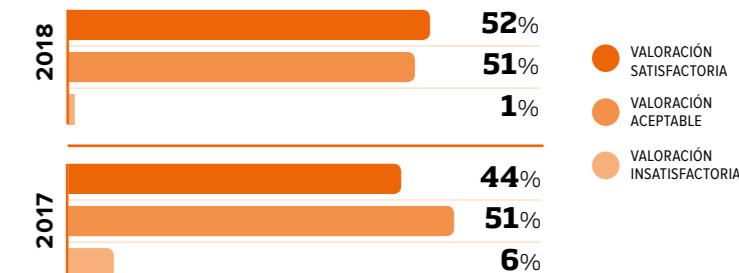
### Evolución respecto a 2017



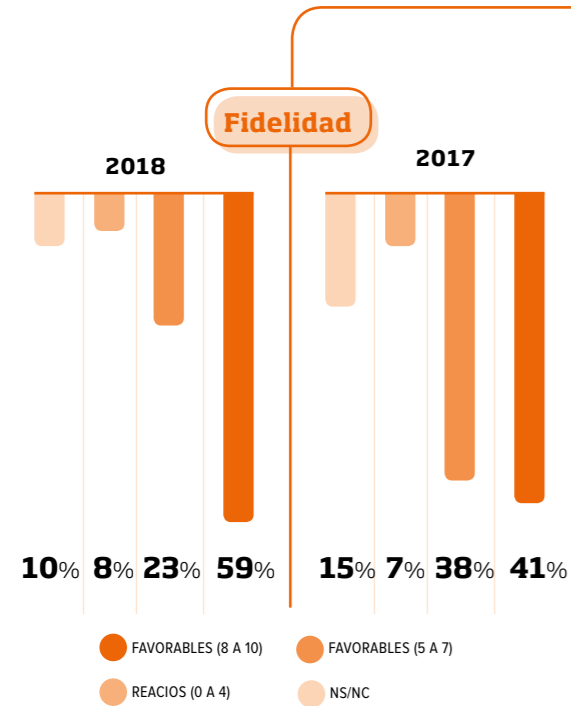
### Recomendación



### Satisfacción final del consumidor

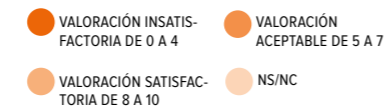


# 8.6 Valoración de los servicios por la ciudadanía



## De 0 a 10 su compañía es...

VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
AYUDA A LAS PERSONAS CON DIFICULTADES PARA PAGAR EL SUMINISTRO DEL AGUA	<b>+0,62</b>
SE PREOCUPA POR EL MEDIO AMBIENTE Y LA BIODIVERSIDAD	<b>+0,62</b>
REALIZA CONTROLES EXHAUSTIVOS SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA	<b>+0,55</b>
INNOVADORA	<b>+0,57</b>
COMPROMETIDA CON LA POBLACIÓN	<b>+0,42</b>
CERCANA A LAS PERSONAS	<b>+0,36</b>
INFORMA ADECUADAMENTE A SUS CLIENTES	<b>+0,68</b>



## Organolepsia

VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
LA CALIDAD DEL AGUA	<b>+0,56</b>

## Servicio

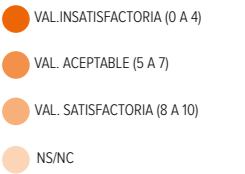
VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	<b>+0,37</b>
LA PRESIÓN CON LA QUE LLEGA EL AGUA A CASA	<b>+0,85</b>
FACILIDAD PARA CONTACTARNOS	<b>+0,18</b>
LA ATENCIÓN RECIBIDA	<b>-0,44</b>

## Factura

VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
CLARIDAD DE LA FACTURA	<b>+0,18</b>

## Precio

VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
PRECIO	<b>+0,22</b>



# 9 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Es mejor encender una pequeña vela que maldecir la oscuridad

Proverbio chino



# 9.1 Seguridad y salud laboral

## Iniciativas

- Cultura Justa.
- Visitas Seguridad y Salud Laboral (SSL).
- Formación en seguridad vial.
- Formación mandos intermedios y ejecutivos en liderazgo de SSL.
- Comunicación de Buenas Prácticas.
- Integración de la SSL de Subcontratistas.
- Campañas de Reglas Que Salvan.
- Implementación de una Plataforma de Gestión Integral de SSL.

## Principales líneas estratégicas

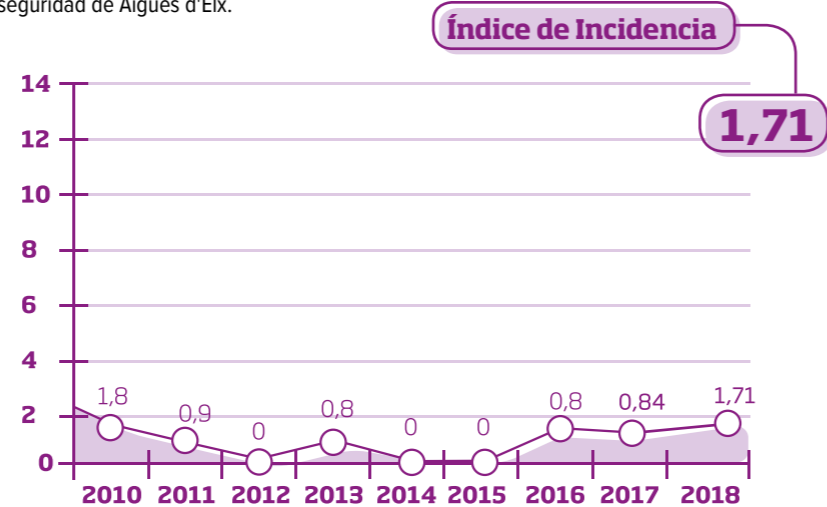
1. Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.
2. Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo, control de riesgos mayores zonas con tráfico rodado y enclavamiento de fuentes de energía.
3. Cultura Justa.
  - Un enfoque positivo de la seguridad y la salud.
  - Fomentar la declaración espontánea de los eventos.
  - No tolerar las transgresiones y adaptar las sanciones a los niveles de responsabilidad.
4. Proyecto HEBE. Envejecimiento activo de la plantilla.
  - El objetivo es encontrarnos al 100% saludables y productivos en nuestro puesto

de trabajo a cualquier edad. En un mismo puesto de trabajo puede haber personas de distintas generaciones, y debe existir un equilibrio entre tareas y capacidades.

5. Seguimiento y Control de subcontratas para cumplir con los estándares de seguridad de Aigües d'Elx.

## Certificación OHSAS 18001 y auditoría reglamentaria

A lo largo de 2018 se ha continuado la implementación de estas líneas estratégicas con el seguimiento mediante auditoría externa de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, OHSAS 18001.



**Formación en SSL 2018:**  
23 acciones formativas y 669 horas de formación

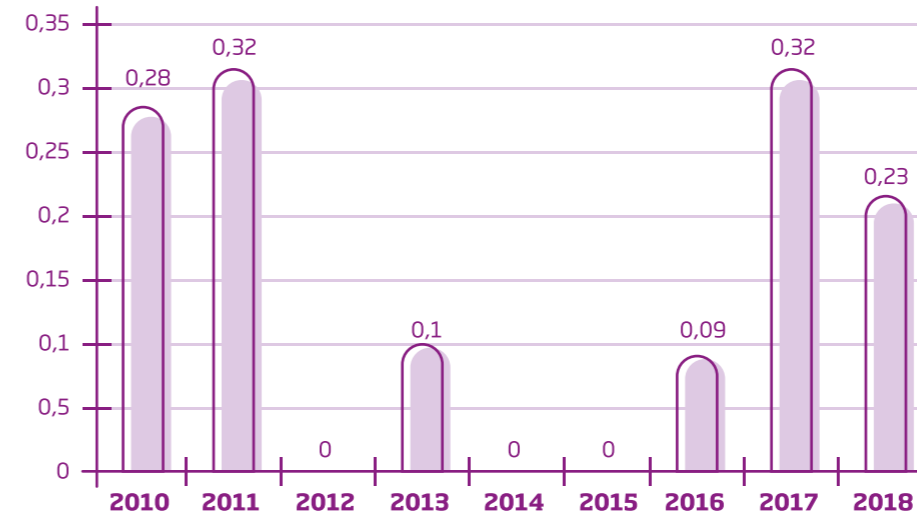
Desde el 2010 hasta la actualidad, Aigües d'Elx ha obtenido bonificaciones de la Seguridad Social por su compromiso con la seguridad laboral. En el 2018 se ingresó 11.367,1 € correspondiente al ejercicio 2016 y también se obtuvo la aprobación de la bonificación correspondiente al 2017.

Personal especializado de SUEZ evaluó el cumplimiento de las especificaciones de la **EIRO (Environmental and Industrial Risks Operation)**, una auditoría cuyo objetivo es evaluar los riesgos industriales

y medioambientales. Se centró en la Depuradora de Algorós.

## Formación en Seguridad y Salud Laboral

Es un aspecto esencial en cuanto a la Seguridad y Salud se refiere, el análisis previo de los riesgos y saber cómo actuar frente a ellos es algo indispensable para el control y reducción de accidentes. 23 acciones formativas y 669 horas de formación.



## Índice de Gravedad

**0,23**

## Concurso de Ideas Innovadoras en Seguridad y Salud Laboral

El objetivo es incentivar a toda la plantilla que, inspirándose en su experiencia laboral, identifiquen riesgos laborales y propongan soluciones innovadoras (técnicas, organizativas, metodológicas) para reducir, controlar y eliminar dichos riesgos en pro de la seguridad y/o salud laboral.

2º Premio #Cono de señalización imantado con iluminación destellante (Saneamiento Aigües d'Elx).

Dispositivo de señalización para las trapas de colectores que entran en carga en episodios de lluvia intensos y quedan abiertos o pivotando sobre su eje.

## Objetivo 9.

**Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales**

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral

Índice de Gravedad representa el número de jornadas de trabajo perdidas a causa de accidentes de trabajo por cada mil horas trabajadas

# Informe de verificación 2018

Aigües d'Elx sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2018, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI standards opción exhaustiva.

## Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de verificación consistente en procedimientos de auditoría según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo a Guías GRI Standards, entre éstos se encuentran:

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



Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2018 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.

Puedes ver el informe en nuestra web



## 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 2018). 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 Aigües 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 Aigües 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 2018.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2018, en relación con su empresa mixta: Aigües i Sanejament d'Elx, S.A., de manera muestral.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2018 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

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



## INFORME DE VERIFICACIÓN

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

El Informe de Desarrollo Sostenible 2018 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 2018 de HIDRAQUA (incluyendo información de Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.), credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia. El Informe de Desarrollo Sostenible de 2018 de HIDRAQUA (incluyendo la información de Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.  
 •Exhaustividad. Aigües i Sanejament d'Elx, S.A. dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al Informe de Desarrollo Sostenible 2018.  
 •Capacidad de Respuesta. Aigües 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 2018 de Hidraqua (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: Aigües 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), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard.
- 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.
- Aigües 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  
4 de Julio de 2019  
SGS

© Aigües d'Elx 2019  
Diseño: TARSA (Víctor Hernández)

Informe de Desarrollo Sostenible subvencionado por:

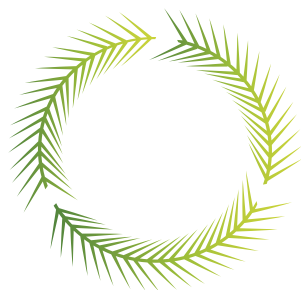


All of the icons publishing on this book are attributed under the free license by Flaticon Contents. We appreciate the collaboration of all the authors who have designed these icons.


Al imprimir con papel reciclado, se ahorró lo siguiente : 27 kg de residuos, 4 kg de CO<sub>2</sub>, 40 km de viaje en un coche europeo estándar, 796 litros de agua, 47 kWh de energía y 45 kg de madera.

Fuentes : El cálculo de la huella de Carbono, es realizado por la compañía Labelia Conseil, en base a la metodología Bilan Carbone®. Los cálculos están basados en la comparativa entre el papel elegido producido a partir de fibras recicladas y el papel fibra virgen, y por otra parte en los datos europeos BREF disponibles (papel a partir de fibra virgen). Los resultados se obtienen según datos actualizados y están sujetos a modificaciones.





# ELX 2030

Plaza de la Lonja, 1 ◦ 03202 ◦ Elche  
Tel: 966 613 800 ◦ [desarrollosostenible@aigueselx.es](mailto:desarrollosostenible@aigueselx.es)  
[www.aigueselx.es](http://www.aigueselx.es) ◦  [@aigueselx](https://twitter.com/aigueselx)