

# Informe de Desarrollo Sostenible

DS+E<sup>+</sup>  
DESARROLLO  
SOSTENIBLE  
Y EQUIDAD

# 2021

 Aigües d'Elx





Aigües d'Elx

# Informe 2021

<b>Carta a la ciudadanía ▶</b>	<b>◀ P. 04</b>
<b>Carta del Concejal de gestión del ciclo del agua ▶</b>	<b>◀ P. 07</b>
<b>La empresa ▶</b>	<b>◀ P. 08</b>
<b>Gobernanza ▶</b>	<b>◀ P. 15</b>
<b>Rewater Global Plan ▶</b>	<b>◀ P. 34</b>
<b>Lucha contra el cambio climático ▶</b>	<b>◀ P. 38</b>
<b>Preservación del agua ▶</b>	<b>◀ P. 44</b>
<b>De lineal a circular ▶</b>	<b>◀ P. 54</b>
<b>Protección de la biodiversidad ▶</b>	<b>◀ P. 60</b>
<b>Acceso al agua ▶</b>	<b>◀ P. 68</b>
<b>Equidad y personas ▶</b>	<b>◀ P. 76</b>
<b>Concienciación ciudadana ▶</b>	<b>◀ P. 80</b>
<b>Entornos seguros y saludables ▶</b>	<b>◀ P. 84</b>
<b>Innovación con impacto ▶</b>	<b>◀ P. 92</b>
<b>Alianzas como motor ▶</b>	<b>◀ P. 96</b>
<b>Sobre nuestro informe ▶</b>	<b>◀ P. 105</b>



**Carlos González Serna**

*Presidente de Aigües i Sanejament d'Elx*



**Javier Prieto**

*Director Gerente Aigües d'Elx*

## DOS DÉCADAS AVANZANDO HACÍA LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA EN ELCHE

El 1 de julio del 2021 se cumplieron dos décadas desde la constitución de Aigües i Sanejament d'Elx, la empresa mixta participada por el Ajuntament d'Elx (51%) e Hidraqua (49%), como socio tecnológico, para la gestión sostenible del servicio de agua y saneamiento en el término municipal de Elche. Durante estos 20 años hemos sido testigos de cómo se transformaban día a día nuestras infraestructuras hídricas en nuevas dotaciones más acordes con una ciudad del siglo XXI.

Echando la vista atrás, podemos valorar el acierto del consistorio ilicitano con Diego Maciá como alcalde, que en el año 1999 tomó la decisión de establecer una colaboración público-privada para la formación de una empresa de economía mixta, y ello mediante un concurso público para elegir al socio

tecnológico que presentara la mejor oferta. Esta decisión significó un punto de inflexión para la transformación del tradicional ciclo integral del agua hacia un modelo de gestión sostenible con capacidad de anticiparse y dar respuesta a las consecuencias del cambio climático. Actualmente, hablar de Aigües d'Elx es hablar de una empresa referente en sostenibilidad económica, ambiental y social.

Como primer hito, hay que destacar la reducción del consumo de agua por habitante desde el año 2001 en más de 15%, desde los 17 Hm<sup>3</sup> de agua suministrada al inicio de la gestión de la empresa mixta hasta los 14,5 Hm<sup>3</sup> de la actualidad. Un ahorro mayor si tenemos en cuenta el crecimiento urbanístico y económico de Elche de los últimos años, que representa un aumento del 31% de nuevos suministros abastecidos. Este ahorro equivale al consumo anual de una ciudad mayor de 45.000 habitantes.

No solo hemos reducido la demanda de un recurso escaso como es el agua, evitando que ninguna gota se pierda por las redes, sino que le damos una nueva oportunidad al agua después de su uso. En Aigües d'Elx convertimos del 100% de las aguas depuradas 10 Hm<sup>3</sup> en un nuevo recurso: agua para riego del Camp d'Elx, de los huertos tradicionales de palmeras, y para el mantenimiento de las charcas artificiales del PNM del Clot de Galvany.

Han sido dos décadas en las que Aigües d'Elx ha invertido más de 55 millones de euros

en la modernización de las infraestructuras hidráulicas municipales y en la digitalización de este Servicio Municipal. Además, Aigües d'Elx fue pionera en tramitar ayudas europeas de los Fondos de Cohesión en el 2006 con los que obtuvo más de 11 millones de euros para la construcción de colectores en Matola, Torre Azul (Torrellano) y Maitino, del margen derecho de la ladera del río, Bonavista, La Galia, Valverde y Balsares o Buenos Aires.

Durante estas dos décadas hemos sido testigos de grandes obras de pluviales y alcantarillado en los barrios y pedanías como Carrús, Toscar, Altabix, Plà, Sector V, Palmerales, Peña de las Águilas, Ronda Sur... que se han ejecutado para gestionar las aguas torrenciales, cada vez más intensas y frecuentes, con el objetivo de evitar las terribles inundaciones y los problemas que ocasionaban a la ciudadanía.

El compromiso con la protección del patrimonio ilicitano ha sido un pilar en la ejecución de las obras, desde las catas arqueológicas hasta las obras de rehabilitación. Dentro de los proyectos desarrollados por Aigües d'Elx merece recordar el desarrollo de obras singulares que por sus características suponen una mejora en su entorno y un reconocimiento en el ámbito social de la ciudad de Elche. En este periodo hay que destacar la rehabilitación de la antigua Lonja de frutas y verduras de Altabix, recuperando la plaza y dotaciones públicas para la ciudadanía y también como sede para la empresa. También las obras de peatonalización de las calles Almórida, Salvador, Pere Ibarra y Empedrat, la pasarela peatonal sobre el cauce del río Vinalopó en Barrachina y la

rehabilitación de la antigua fuente de la glorieta en el Parque Municipal. Y más recientemente, en colaboración con el Ayuntamiento, las calles Fatxo, Uberna, Fossar, Sant Miquel, etc.

En el eje social, Aigües d'Elx ha apostado por actuar de forma proactiva para implementar medidas que permitan asegurar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. En colaboración con Bienestar Social del Ajuntament d'Elx hemos impulsado el Fondo Social y las Tarifas Especiales para garantizar este Derecho Universal. Es fundamental paliar los efectos de la brecha social y evitar que nadie se quede atrás, con este propósito se ha incrementado este año el Fondo Social hasta alcanzar 450.000 euros para ayudar al pago de recibos a colectivos vulnerables.

En este día de celebración y repaso a la trayectoria de estos 20 años de la empresa, quisiéramos finalizar con un reconocimiento especial a las mujeres y hombres que forman, y han formado, parte del equipo humano de Aigües d'Elx, por su vocación de servicio público, por su implicación en su trabajo diario que, incluso en los momentos más duros, han estado trabajando para garantizar que el agua siga fluyendo y que nunca nos falte.



**Héctor Díez Pérez**  
Concejal de Gestión  
del Ciclo del Agua

## Un servicio de aguas notable

En el mes febrero recibíamos un estudio de opinión de que la ciudadanía valoraba el servicio de agua de Elche con una nota de notable, la encuesta otorgaba que el 94% de las personas consultadas

aprueban la gestión del agua en el término municipal de Elche, y el 64% le otorgan una nota mayor de 8 y tan solo un 6% no está satisfecho con la gestión. Sin duda una buena noticia que nos anima a continuar trabajando para fortalecer nuestros servicios públicos, máximo en un entorno tan cambiante e incierto.

En este sentido, la valoración positiva de las ilicitanas y los ilicitanos nos reafirma que el trabajo en la gestión hídrica en Elche se está ejecutando por el camino correcto, que estamos empleando las medidas para anticiparnos y encontrar soluciones a los desafíos como comunidad nos tenemos que enfrentar ahora y en los próximos años.

Recomiendo la lectura del Informe de Desarrollo Sostenible de Aigües d'Elx para tener conocimiento sobre la gestión de los recursos hídricos en el municipio por la empresa mixta ilicitana y también su capacidad de anticipación y de respuesta. Aigües d'Elx emplea un modelo de vocación de servicio público sobre la base de la viabilidad económica, sostenibilidad ambiental y con un fuerte compromiso social. Un modelo a la altura de las expectativas de la ciudadanía ilicitana y alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por la Agenda 2030 de la ONU.

Sin duda el ejercicio 2021 ha sido un año en el que hemos completado algunas de las obras hidráulicas que garantizan la calidad del servicio dentro del Plan Director de Infraestructuras 2020-2030. El nuevo depósito de agua potable de Arenales y el Altet, con capacidad de 5.300 m<sup>3</sup>, que mejora el abastecimiento para ambas pedanías y pone fin al antiguo depósito de agua potable tras más de 30 años en funcionamiento. Ha contado con un presupuesto de 1.102.922,11€ para asegurar la disponibilidad de agua potable en Arenales del Sol y El Altet durante la época de mayor ocupación.

También se han realizado importantes obras de renovación en las calles Pio Baroja, Mangraner, Capitán Antonio Mena, Antonio Machado, Mariano Benlliure, José Romero López, Antonio Soria Gabaldón y teniente Ruiz. En pedanías, destacan los trabajos proyectados para la sectorización, con el objetivo de mejorar el rendimiento técnico de la red del Altet, la renovación de la red de agua potable en la Avda. de Cartagena y Avda. San Francisco (Altet), las obras de Avda. Segarra en Torrellano y la mejora de la red en la calle Blas Orts Sánchez, y que se ejecutarán desde septiembre hasta final de año. Para la ejecución de estas obras la empresa mixta invertirá 1.374.330€.

Dentro de la aplicación del fondo de renovación se encuentran los trabajos coordinados con el ayuntamiento de Elche para las plataformas únicas en las calles Sant Miquel, les Barques, Fatxo, Uberna, Sant Vicent Porta Oriola, Fossar, Mare de Déu de la Llet y Abadía, zonas del casco histórico de Elche. Una inversión en la renovación de conducciones de agua y alcantarillado por un importe de 712.865€.

También el 2021 ha sido el año de la consolidación por parte de la ciudadanía del uso de los canales de atención al cliente digitales y no presenciales, que ha favorecido disponer del acceso de la información del servicio online. Un paso más en la digitalización de la administración pública.

Como otros años, no quisiera dejar de valorar el capital humano de la empresa mixta Aigües d'Elx, su equipo de profesionales y colaboradores que, gracias a su vocación de servicio y trabajo en equipo, permite una óptima red colaborativa con las distintas áreas municipales desde Bienestar Social, Tráfico, Medio Ambiente, Urbanismo, entre otras. Quiero finalizar dando las gracias a la plantilla de Aigües d'Elx por su excelente trabajo diario y su vocación de servicio para conseguir que Aigües d'Elx sea nuestra agua de cada día.



## LA EMPRESA

- Nuestras cifras 2021 <
- Hitos del año <
- Principales obras <

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 como socio privado y tecnológico, para la gestión del ciclo integral del agua en el término municipal de Elche.

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



## Misión

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

## Visión

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

## Valores

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

## Nuestras cifras 2021



**Agua Potable**

- 123.633 Clientes
- 234.205 Población abastecida
- 14,8 Hm<sup>3</sup> de agua suministrada
- 1.270 km de red de agua potable

**Digitalización**

- + 50 Estaciones de campo
- 234.620 Registros diarios
- 18.681 Clientes con telectura
- 40.261 Clientes con factura electrónica
- 41.580 Gestiones on-line

**Calidad del agua**

- 15.000 Muestras de agua al año
- 20.000 Parámetros analizados anualmente
- 100 Análisis de control

**Agua depurada y reutilización**

- 9.760.320 m<sup>3</sup> de agua depurada
- 100% agua depurada
- 10.037 m<sup>3</sup> para el riego de huertos urbanos
- 100% lodos valorizados
- 1.652 Tn lodos valorizados para energía

**Red saneamiento**

- 558 Km de red de alcantarillado y colectores
- 2747 Km de red inspeccionado
- con cámara de circuito cerrado
- 44,54 Km de red de saneamiento limpiada
- 7.632 imbornales limpiados al año

**BUEN GOBIERNO**

- CÓDIGO DE CONDUCTA
- SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO
- CUSTOMER COUNSEL
- ADHERIDA A LA JUNTA DE ARBITRAJE

**AMBIENTALES**

- 82,67% DE RENDIMIENTO TÉCNICO
- 100% DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES
- 11.652 TONELADAS DE RESIDUOS VALORIZADOS
- 96.400 m<sup>3</sup> DE ALMACENAMIENTO EN TANQUES DE TORMENTA
- 129.977 MENSAJES A CLIENTES DE USO RESPONSABLE

**ECONÓMICOS**

- 29.173M € CIFRA DE NEGOCIO
- +2M € A CARGO DE LOS FONDOS DE RENOVACIÓN
- 150 PROVEEDORES LOCALES
- 6.880M € DE FACTURACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

**PLANTILLA**

- 121 PROFESIONALES
- 0 ACCIDENTES CON BAJA
- 7 MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN
- 2,4% PERSONAL CON DIVERSIDAD
- 670 HORAS DE FORMACIÓN

**SOCIALES**

- 404.430,02 € INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD
- 455.672 € DESTINADOS A FONDO SOCIAL
- 1.096.692,19 € FINANCIADOS A CLIENTES SIN INTERÉS DE DEMORA
- 3.857 MENSAJES DE USO EXCESIVO

### Contribución a los ODS:



## ➤ Hitos del año



### Enero

El consumo medio en Elche alcanza los 110,7 litros, un 20% por debajo de la media nacional, un indicador del compromiso ciudadano por el uso responsable y la eficiencia de la red de distribución de agua potable.



### Febrero

Aigües d'Elx colabora con distintas entidades locales para promocionar la cultura, el fomento del deporte base entre la juventud o las fiestas tradicionales ilicitanas.



### Marzo

Obras del colector de la Avda. de Santa Pola con esta actuación se reduce el riesgo de inundación en el acceso a la ciudad y permite canalizar los caudales de lluvia que se vierten al barranco de San Antón hacia el río Vinalopó.



### Julio

**1 Julio de 2021**, es una fecha muy destacable para Aigües i Sanejament d'Elx, en este día se cumplieron dos décadas desde la constitución de la empresa mixta entre el Ayuntamiento de Elche (51%) e Hidraqua (49%), como socio tecnológico, para la gestión sostenible del servicio de agua y saneamiento en el término municipal de Elche.



### Agosto

La Conselleria de Transició Ecològica anuncia la inversión de 50 millones de euros en la renovación integral de la depuradora de Algorós, una actuación que reduce los olores, optimiza la reutilización de agua de calidad y transforma por completa la instalación.



### Septiembre

Renovación de las Rehabilitación de la red de alcantarillado en Avd. Cortes Valencianes a través del sistema de manga continua y curado ultravioleta, un sistema alternativo a las obras de reparación a cielo abierto y que presentan mínimas afecciones al entorno urbano.



### Abril

El presupuesto para el Fondo Social de Aigües d'Elx alcanza los 450.000€ y se han acogido más 4.500 familias.



### Mayo

Finalizadas las obras de renovación de la red de agua y alcantarillado para la plataforma únicas de la calle San Vicente, sumándose a las ya realizadas en las calles Fossar, Porta d'Oriola, Carrer Barques, Carrer San Miguel, Abadía, Mare de Deu de la Llet, Carrer Fatxo y Uberna.



### Junio

Puesta en marcha del nuevo depósito de agua potable de Arenales del Sol con capacidad de 5.300 m3 de almacenamiento que garantizan el suministro a la población en periodo de máxima ocupación de Arenales y el Altet.



### Octubre

Edición del programa **AquaStem** que tiene por objetivo el impulso de vocaciones STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) entre las niñas de Primaria.



### Noviembre

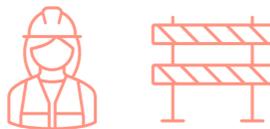
Homenaje a las víctimas del Covid 19 y a los servicios esenciales.



### Diciembre

Rehabilitación a una nueva charca en PNM de El Clot de Galvany, la charca Taray, con el objetivo de facilitar la conservación de la biodiversidad del paraje.

## ➤ Principales obras



### ➤ Depósito de Arenales del Sol

El pasado junio se puso en funcionamiento el nuevo depósito para Arenales y el Altet, con capacidad de 5.300 m<sup>3</sup>, esta infraestructura mejora el abastecimiento para ambas pedanías y pone fin al antiguo depósito de agua potable tras más de 30 años en funcionamiento y con daños estructurales que hacía inviable

su reparación. Ha contado con un presupuesto de 1.102.922,11€ para asegurar la disponibilidad de agua potable en Arenales del Sol y El Altet durante la época de mayor ocupación.

[Enlace video:](#)



### ➤ Colector de Avda. Santa Pola

Adecuar la ciudad a las consecuencias del cambio climático, con periodos de sequía más prolongados y lluvias torrenciales de mayor intensidad es otro de los objetivos contemplados en el Plan Director de Aigües d'Elx. Esta primavera finalizaba la obra de conexión al colector de pluviales de la carretera de Santa Pola que se suma a las ya realizadas en los barrios de Altabix, Palmerales, Ciudad Jardín y Ronda Sur. Con la suma de las diferentes fases ha supuesto una inversión total de Aigües d'Elx cercana a los 4,3 Millones de euros que han consistido en la construcción de más de 3.560 metros de colectores

principales, con tuberías de hormigón armado, de diámetros comprendidos entre los 1800 mm y los 1000 mm, así como colectores secundarios de 500 mm de diámetro con tuberías de PVC.

Con esta nueva red de colectores permiten elevar su capacidad de evacuación de 1.626 litros por segundo a 8.444 l/s, se aumenta por 5 la capacidad de drenaje de la zona este de la ciudad de Elche a la vez se da una respuesta a los problemas que las aguas pluviales que coincide con el del curso de agua denominado brazal de Altabix que desemboca en el barranco de San Antón.



## GOBERNANZA

- Cómo nos organizamos <
- Comités <
- Buen Gobierno y gestión ética <
- Aigües d'Elx contigo <
- Valoración del servicio <
- Compromisos de calidad del servicio <
- Certificaciones <
- Aprobación de tarifas <
- Preguntas frecuentes sobre el precio del agua <
- Plan de sostenibilidad <
- Elx 2030 <



## ➤ 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.



Datos de composición del Consejo de Administración y Organigrama funcional a la fecha del Informe

### Consejo de Administración

#### Ajuntament d'Elx

- Presidencia
- Consejeros/as
- Asistentes no consejeros/as

#### Hidraqua

- Vicepresidencia
- Consejeros/as
- Asistentes no consejeros/as

### Aigües i Sanejament d'Elx

**51%**  
Ajuntament  
d'Elx

**49%**  
HIDRAQUA

## ➤ Comités

### Comité Seguridad Salud Laboral

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



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

### Comisión de Igualdad

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



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

### Comisión de Formación

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



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

### Órgano de Coordinación de Seguridad

Representantes: Dirección, Sistemas de Información, Jurídico, Operaciones y Sistemas de gestión.



Órgano cuya función es actuar en materia de Continuidad de Negocio, seguridad lógica y seguridad física.

### Comité de Sistemas de Gestión

Representantes de las áreas funcionales



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

### Comité de Desarrollo Sostenible

Representantes de las áreas funcionales



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

## ➤ Buen Gobierno y gestión ética

### ➤ Normas de conducta

El Código de Conducta de Aigües d'Elx define los valores de la organización; integridad, honestidad, dignidad, respeto y lealtad. Los cuales deben constituir una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas. El Código

de Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración en el 2017.

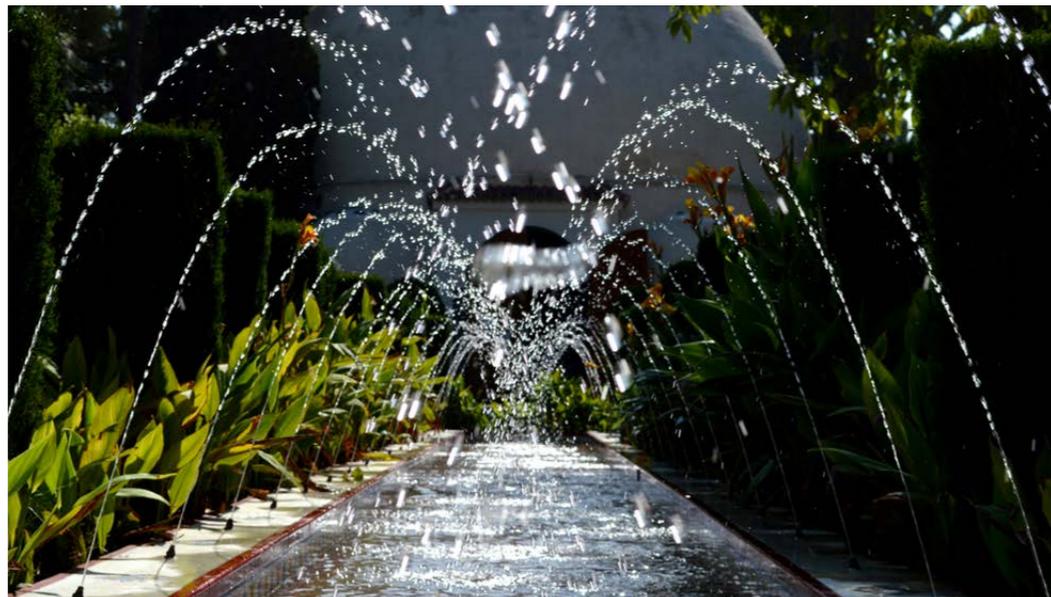


Código de conducta



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

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



## ➤ Compliance

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

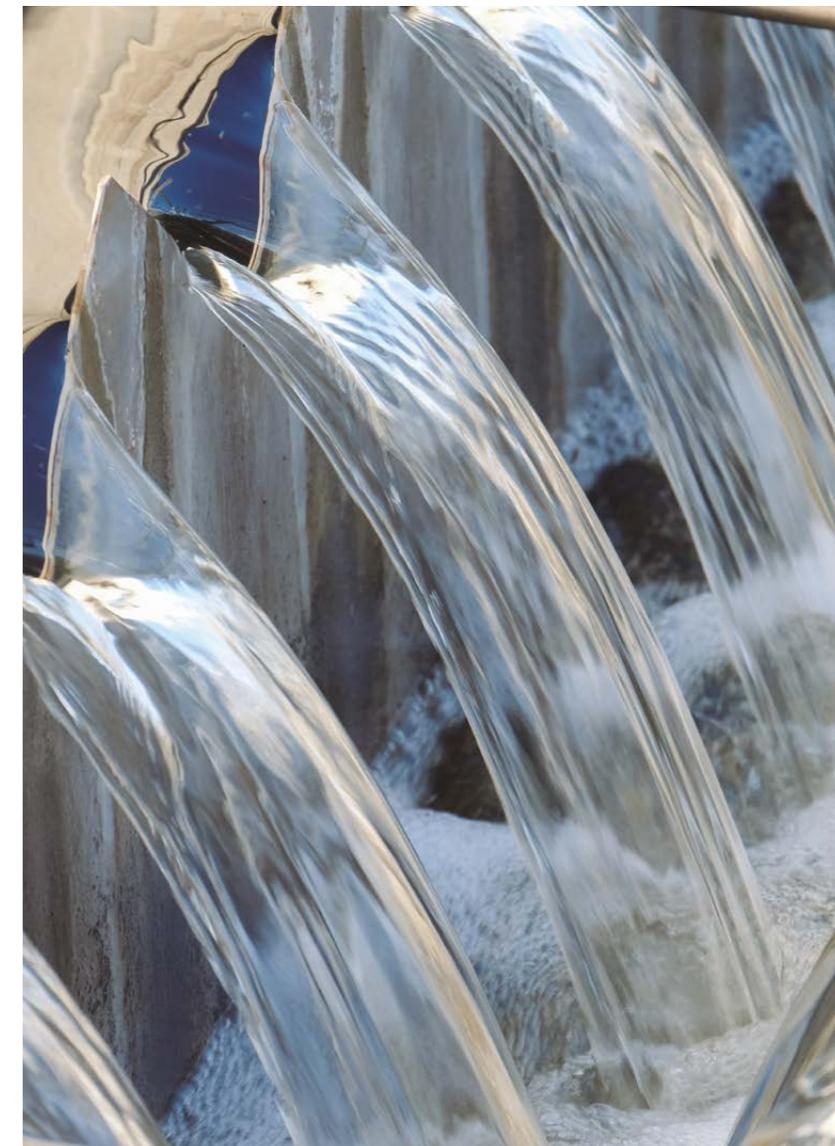
Se ha aprobado e informado al Consejo de Administración el Código de Conducta y las siguientes políticas y procedimientos:

- **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.

Para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ética y velar por la integración de los valores éticos en el comportamiento de todos los profesionales, Aigües d'Elx cuenta con un responsable que vela por su correcto despliegue y se asegura de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.



## ➤ Reporte a los grupos de interés

El Consejo Administración, como máximo órgano responsable de la gestión de riesgos de Aigües d'Elx, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal, ha designado al Compliance Officer, que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control a los efectos de garantizar el correcto desempeño de sus competencias.

Sus funciones son las propias de asesoramiento, registro, gestión y administración, investigación e informe, y puede solicitar explicaciones de los órganos de gobierno de la Sociedad y de las personas incluidas en el ámbito de aplicación del Modelo de Prevención. El Compliance Officer elabora un informe anual con toda la actividad, registros, indicadores, etc., que es presentado al Consejo de Administración.



## ➤ Canal ético

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

El Código de Conducta de Aigües d'Elx prevé el establecimiento de un canal de comunicación en materia de ética y cumplimiento.

Para ello, ha habilitado un procedimiento confidencial, no

anónimo, para poner en conocimiento del Compliance Officer, de buena fe y sin temor a represalias, aquellas actuaciones que, a su leal saber y entender, constituyan conductas o actuaciones inapropiadas a la luz de lo dispuesto en el Código de Conducta y en

las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.



## ➤ Aigües d'Elx contigo

Para Aigües d'Elx ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de nuestra labor. Por ello, hemos puesto a disposición de la ciudadanía una atención multicanal que se adapte a las necesidades de los diversos tipos de clientes.

En este proceso de mejora continua hemos lanzado el Programa CONTIGO, centrado en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios, y sobre todo asegurar una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad.

### ➤ ¿Qué barreras aborda el programa CONTIGO?

Derivado de un estudio realizado, se han detectado un conjunto de barreras que pretendemos derribar a través de nuevas iniciativas o el refuerzo de otras que ya se encontraban implementadas:

Para **las barreras de comprensión**, estamos trabajando en el despliegue de nuevos idiomas para atender a nuestros clientes, garantizando la inclusión de personas inmigrantes que no dominan el idioma.

Para **las barreras digitales**, además de facilitar las gestiones con cita previa en oficinas, teléfono o Videoconferencia, estamos facilitando

poder realizar gestiones en nombre de otras personas, así como el envío y recepción de documentación en papel.

Para **las barreras a discapacidades auditivas**, el uso del canal de WhatsApp permite a las personas sordas tener una atención sencilla. Además, hemos puesto a disposición de aquellos clientes que puedan necesitarlo, un servicio de atención por lengua de signos, tanto en oficinas como a través de videollamada.

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

### Entidades colaboradoras del Programa CONTIGO

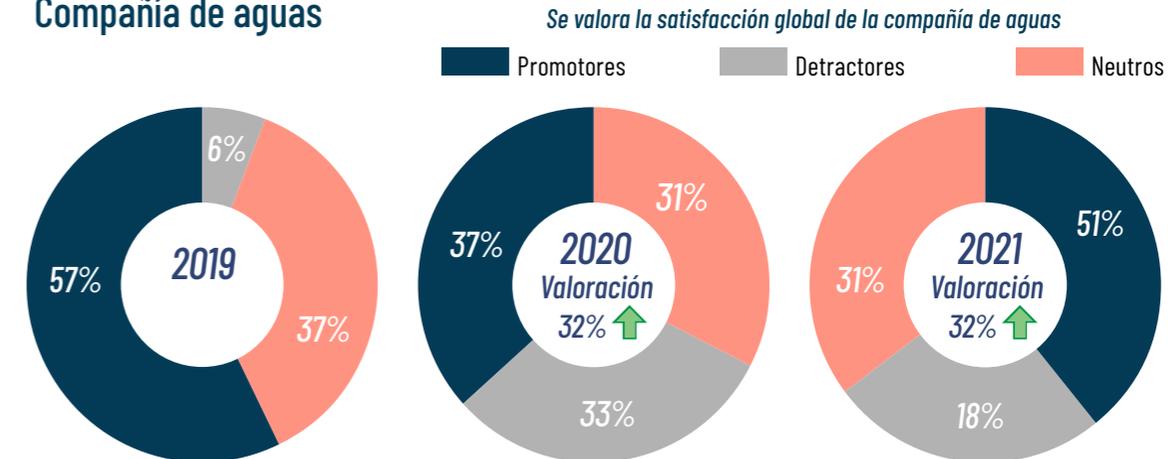


El Programa CONTIGO tiene como objetivo identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas, y ofrecer "soluciones excepcionales para situaciones excepcionales".

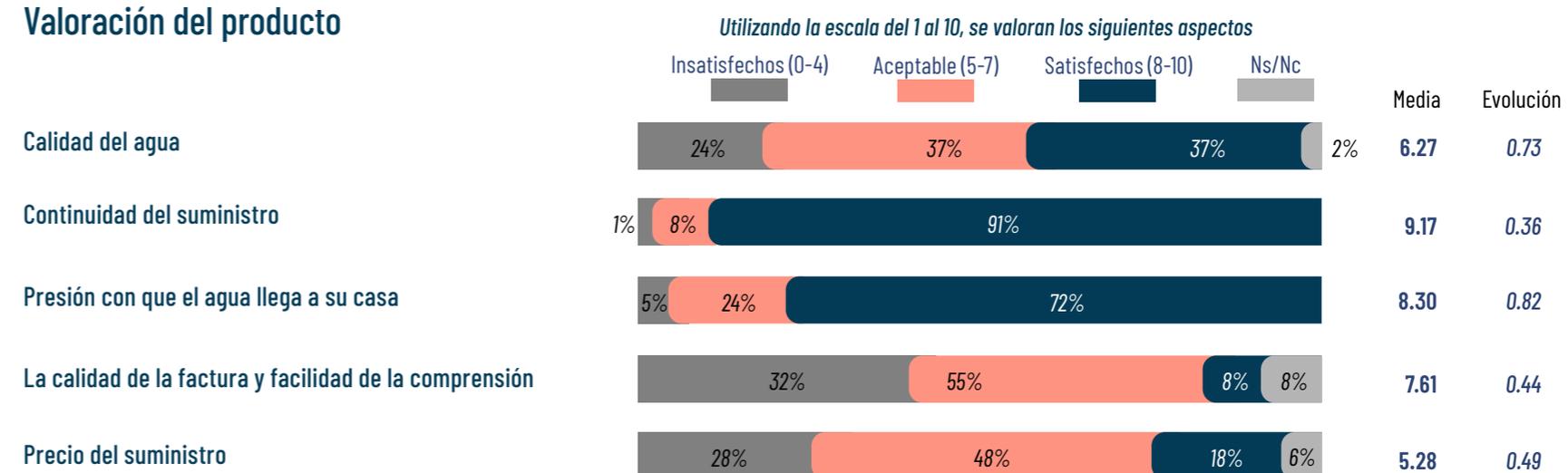
## ➤ Valoración del servicio

La excelencia del servicio es alcanzar o superar el cumplimiento de las expectativas del cliente. Los clientes y la percepción que estos tengan sobre nosotros representan el mejor barómetro de nuestro trabajo. En los datos que se presentan la satisfacción global con el servicio prestado con la Compañía de Aguas mejora respecto al 2020.

### Compañía de aguas



### Valoración del producto

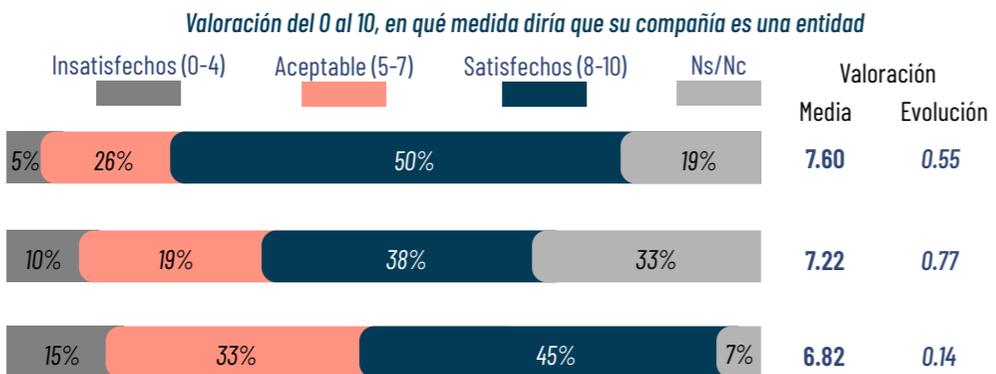


## Notoriedad de la empresa suministradora

Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad

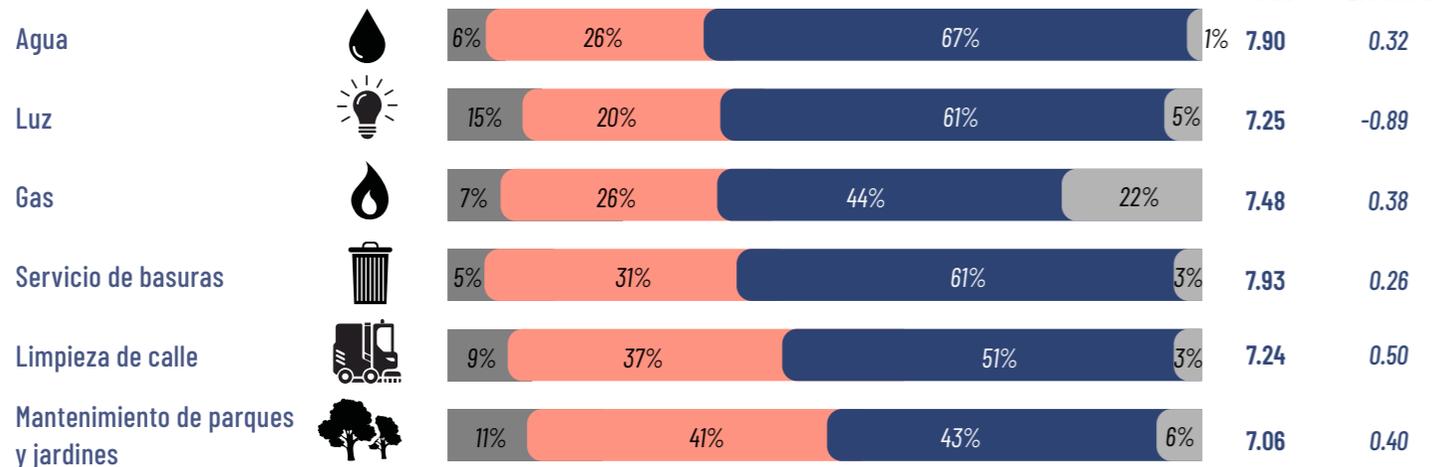
Ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro de agua

Que informa adecuadamente a sus clientes



## Valoración suministros de energía

Utilizando la escala del 1 al 10, se valoran los siguientes aspectos



El informe ha sido elaborado de acuerdo con lo previsto en la norma ISO:20252: 2012 "Investigación de Mercados, Social y Opinión", norma bajo la cual STIGA-Barcelona tiene certificado su sistema de gestión. Estudio con una muestra de 100 encuestas telefónicas.

### Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 9 minutos



Encuestas realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2021



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



Muestra: 101  
Nivel de error: +/- 10

## ➤ Compromisos de calidad del servicio

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

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

Enlace compromiso



## ➤ Responsabilidad

### ALTA DE SUMINISTRO

La empresa se compromete a instalar el contador antes de 24 h.

### AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.

### EXACTITUD DE SU FACTURA

En caso de error atribuible a la empresa, éste se subsanará en el plazo máximo de 10 días laborables.

### AVISO DE INCIDENCIA EN EL PAGO

Si detectamos alguna incidencia con tu banco te avisamos en un plazo máximo de 10 días laborables.

### RESPUESTA A RECLAMACIONES

La empresa se compromete a dar respuesta a las quejas presentadas en un plazo no superior a 10 días laborables.

### PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

La empresa se compromete a dar un presupuesto para acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de 15 días naturales.

### EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

La empresa se compromete a la ejecución de la acometida en un plazo máximo de 15 días naturales desde la tramitación y pago de la misma.



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

### ➤ Gestión ambiental ISO 14001.

Gestión ambiental: con el sistema de gestión ambiental ISO 14001 la empresa se compromete a cumplir los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus impactos en el entorno y aplicar las

medidas necesarias para prevenir la contaminación.

### ➤ Seguridad y salud laboral ISO 45001

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

### ➤ Certificado EFR para la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación.

El EFR es un modelo de la Fundación másfamilia, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral. La certificación aporta una metodología eficaz para posibilitar la gestión de los procesos de conciliación familiar implantados en las empresas.

### ➤ Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000.

Inocuidad del agua: con esta certificación ISO 22000 se

posicionan respecto a las tendencias legislativas a escala mundial y concretamente al enfoque de plan de seguridad del agua, basado en los principios de evaluación y gestión del riesgo, de la nueva Directiva Europea sobre aguas de consumo.

### ➤ Acreditación de laboratorio de ensayo y calibración 17025.

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

**Durante 2021 la única auditoría realizada de forma presencial por realizarse antes de decretarse el estado de alarma fue la de sistemas de gestión de ISO 9001 y 14001; el resto de las auditorías se realizaron de forma telemática.**

## Sistema de gestión



ISO 9001  
Gestión de calidad



ISO 14001  
Gestión ambiental



ISO 45001  
Seguridad y Salud



Empresa  
Familiarmente  
Responsable



ISO 22000  
Inocuidad



ISO 17025  
Laboratorios y  
ensayos

## ➤ Aprobación de tarifas

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

Posteriormente, el expediente tarifario y el informe de los técnicos municipales pasan por el Pleno del Ayuntamiento de Elche, quien tiene la facultad de establecer el acuerdo sobre el dictamen de dichas tarifas.

Además, en la Comunidad Valenciana (GVA) existe un órgano adscrito a la

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



## Organismos

### Regulador



Ajuntament d'Elx

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

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

**Articula la participación ciudadana**  
Vela por el cumplimiento del compromiso



Aigües d'Elx



Ajuntament d'Elx



GENERALITAT  
VALENCIANA

ELABORA EL  
EXPEDIENTE DE  
TARIFAS

EXAMINA LA PROPUESTA Y  
ELABORA UN INFORME TÉCNICO  
PARA LA COMISIÓN DE PRECIOS

ES LA RESPONSABLE EN  
ÚLTIMA INSTANCIA  
DE LA APROBACIÓN DE  
LOS PRECIOS

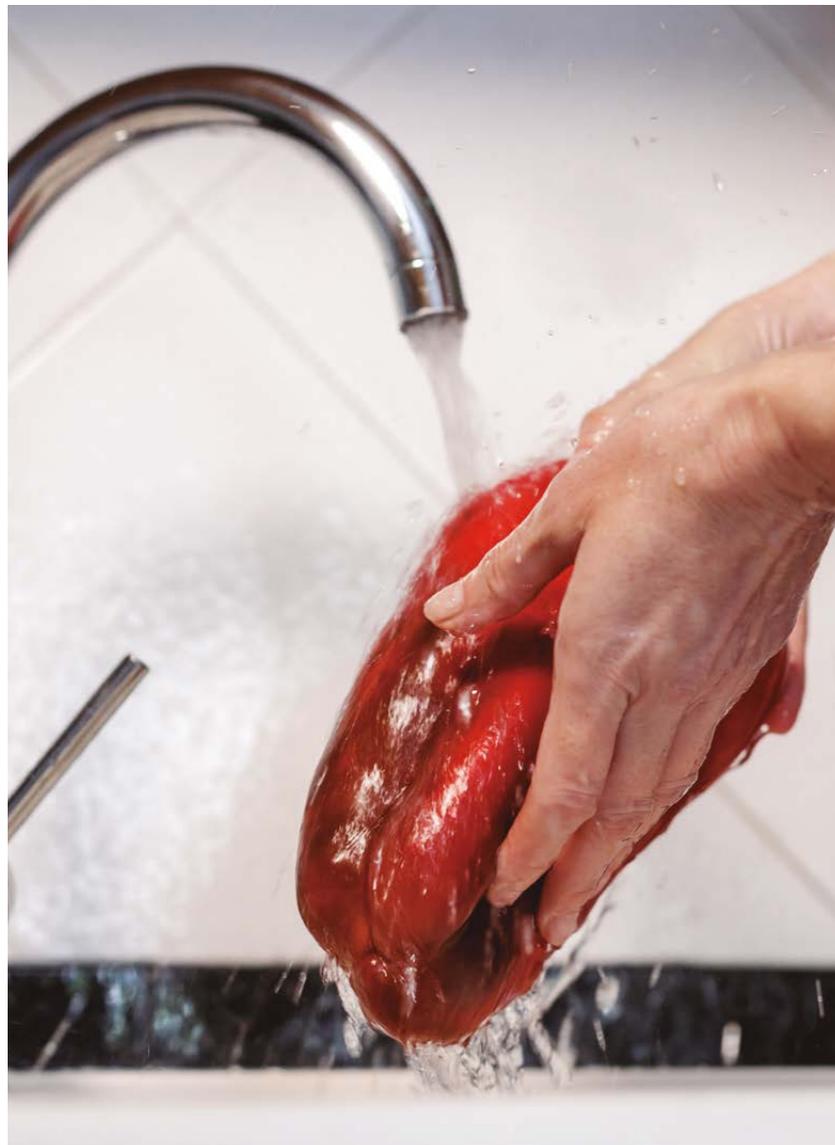


Aigües d'Elx

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

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

**Es retribuido por la prestación**



## ➤ Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

### ¿Quién fija el precio del agua?

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

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

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

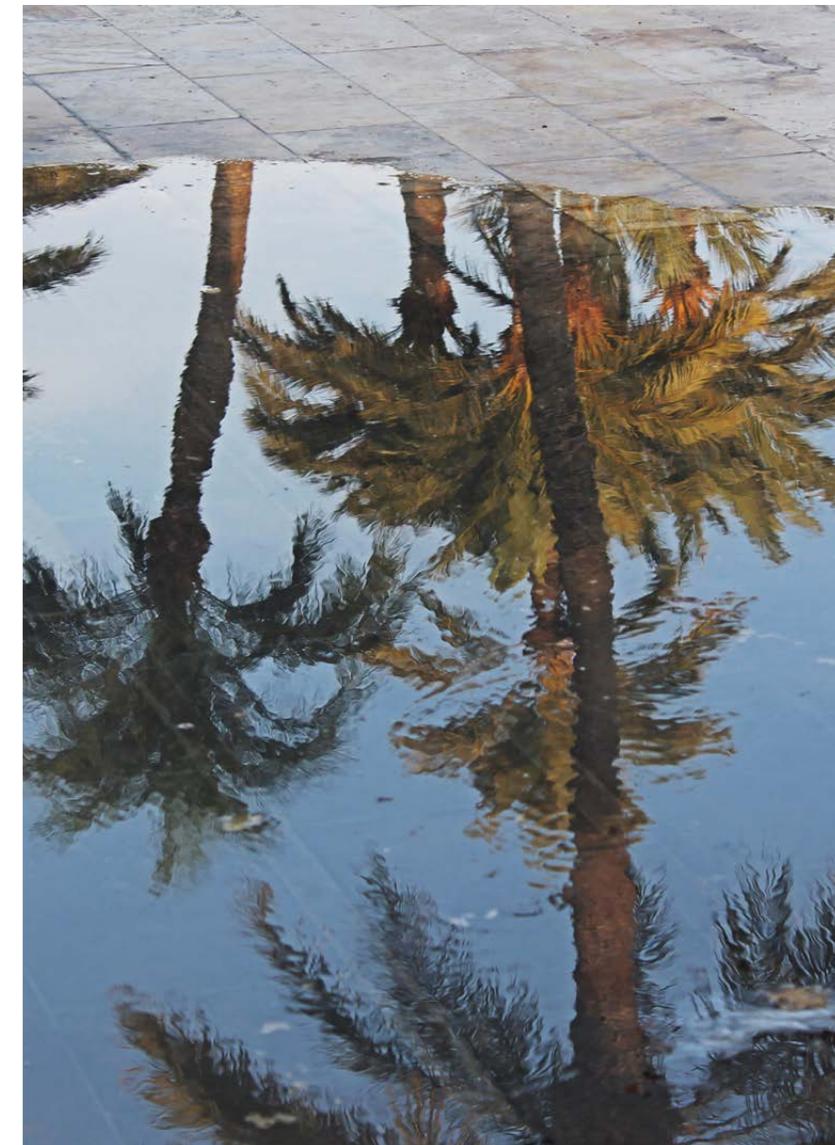
### ¿Qué influye en el precio del agua?

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

Actualmente la factura del agua supone un gasto del 0,8% del presupuesto de una familia media en España, lo que la sitúa muy por debajo del umbral del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua. Asimismo, hay que destacar que el agua en España cuesta un 37% menos que la media de Europa, teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de cada país.

(Fuente: *El Economista*, 2/2/2016).

**En el 2021 se prorrogó la congelación de las tarifas previstas para aplicación en durante el 2022 por motivo de la crisis provocada por la covid-19.**



## ➤ Plan de sostenibilidad

Aigües d'Elx ha establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos con acciones en las que se trabajará durante el 2021.

### ➤ 1. IDENTIFICACIÓN

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

### ➤ 2. PRIORIZACIÓN

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

### ➤ 3. VALIDACIÓN

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

### ➤ 4. REVISIÓN

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



## Cercanía a la sociedad

### Acciones

- Continuidad y colaboración con entidades sociales de la ciudad.
- Divulgación de los temas prioritarios a través de los canales de comunicación.
- Desarrollo del Plan CONTIGO para eliminar las barreras con los clientes.
- Reforzar canales de comunicación interna y externa de la compañía fomentando la bidireccionalidad.
- Rendición de cuentas a través del Informe de Desarrollo Sostenible.
- Fomentar el Voluntariado Corporativo.
- Ser referentes como agente local en acciones de igualdad, equidad y diversidad en la empresa.
- Diálogo con los grupos de interés para el fomento de la garantía sanitaria.
- Aumentar la gestión ética y buen gobierno de la compañía.
- Afianzar la figura del Compliance y el Código de conducta.

### Expectativas de los grupos de interés

- Excelencia en la gestión del servicio y experiencia del cliente.
- Legitimidad social/ambiental/económica para operar.
- Colaboración y alianzas en la investigación, divulgación y formación.
- Colaboración en el desarrollo del territorio.
- Transparencia, gobernanza y rendición de cuentas de la empresa.
- Mejora continua de los procesos.
- Responsabilidad social y reputación empresarial.
- Colaboración e implicación con los colectivos sociales.
- Clima laboral.
- Colaboración ELX2030.
- Objetivos ODS.
- Mejora en la gestión del producto.
- Mitigación de riesgos.

## Máxima eficiencia en las infraestructuras

### Acciones

- Plan director de infraestructuras del ciclo integral del agua en el Término Municipal de Elche (2021-2030).
- Aplicar principios de Economía Circular a la gestión del agua en Elche.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Elche para los PERTE (Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica).
- Entorno laboral seguro y saludable para la plantilla y contratistas.
- Colaboración para Elx2030.
- Implementar medidas para evitar los ataques cibernéticos.
- Impedir posibles acciones de bioterrorismo, fraude alimentario o contaminación intencional.
- Minimizar Riesgos ciberseguridad y seguridad física en entornos críticos.
- Implantación del sistema de continuidad de negocio.

### Expectativas de los grupos de interés

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

## Protección al patrimonio natural e histórico de Elche

### Acciones

- Colaboración con las entidades vinculadas con la Conservación del Patrimonio Natural.
- Colaboración con las entidades vinculadas con la Conservación del Patrimonio Histórico.
- Aprovechamiento del agua regenerada para el riego de huertos tradicionales y zonas verdes.
- Estudio para una exposición permanente sobre el agua en la ciudad vinculado al Patrimonio de la Unesco.
- Campañas de concienciación. Uso Responsable y Protección Ambiental.
- Colaboración para Elx 2030.
- Colaboración y participación junto al Ayuntamiento de Elche para los PERTE (Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica).

### Expectativas de los grupos de interés

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

**Reto****02****Reto****03****Reto****04****Reto****05**

**Fomento de la movilidad urbana sostenible.**

**Objetivo**

Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

**Acción**

- 41% de la flota son vehículos ecológicos. Reducción del 9% de las emisiones durante 2021.

- Gestión de operaciones en terreno para optimizar las rutas de los equipos.

**Acción contra la contaminación ambiental.**

**Objetivo**

Minimizar nuestro impacto ambiental.

**Acción**

- Proyecto de renovación EDAR Algorós.
- Tanques de tormenta Torrellano y Parque Empresarial.

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

**Objetivo**

Proteger el Patrimonio Natural e Histórico de Elche en nuestras actuaciones.

**Acción**

- Informes arqueológicos para las obras en zonas de especial protección.
- Gestión el PNM del Clot de Galvany.

**Protección y conservación de la biodiversidad.**

**Objetivo**

Conservación de la fauna y flora en el PNM Clot de Galvany.

**Acción**

- Introducción y seguimiento de especies en riesgo de extinción o amenazadas en el Clot de Galvany.
- Eliminación del uso de fitosanitarios.

**Reto****01**

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

**Objetivo**

Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

**Acción**

- Compra del 100% de la energía eléctrica de fuentes renovables.
- Plan Director de Infraestructuras del Ciclo Integral del Agua en Elche 2020-30.

**Reto****06**

**Valorización de la infraestructura verde.**

**Objetivo**

Mantenimiento de la red de charcas naturales y artificiales del Clot de Galvany.

**Acción**

- 1.206.712 m<sup>3</sup> de agua regenerada de la EDAR de Arenales para uso ambiental.

**Reto****07**

**Gestión integral de residuos.**

**Objetivo**

Cambio de lineal a circular.

**Acción**

- 100% valorización de lodos procedentes de las EDAR para agricultura.
- Reutilización de residuos de construcción como zahorra en obras.

**Reto****08**

**Impulso al crecimiento verde y la eco innovación.**

**Objetivo**

Innovación y digitalización del ciclo integral del agua.

**Acción**

- Digitalización y telecontrol de la red de agua y de saneamiento.
- PERTE de Digitalización del Ciclo Integral del Agua.

**Reto****09**

**Gestión integral del agua.**

**Objetivo**

Preservación del agua.

**Acción**

- 82,67% del rendimiento técnico de las redes de agua.
- 100% del agua residual depurada y reutilizada.

**Reto****10**

**Eficiencia energética.**

**Objetivo**

Ahorro y Autoconsumo energético a través de cogeneración.

**Acción**

- 2.663 Mkw/h generados para autoconsumo EDAR de Algorós.
- 1.775 Mkw/h de energía térmica ahorrada para el secado de fangos.

**Reto****11**

**Más cerca de las personas.**

**Objetivo**

Mejorar la atención de los clientes ofreciendo nuevos canales de comunicación.

**Acción**

- Programa CONTIGO para eliminar barreras.
- Aplicación de Fondo Social y Tarifas Sociales.



## REWATER GLOBAL PLAN

Rewater Global Plan <  
 Nuestros compromisos con los objetivos <  
 de desarrollo sostenible de la ONU <

### ➤ Rewater Global Plan

El **Rewater Global Plan** de Aigües d'Elx engloba una serie de indicadores que evalúan el grado de avance y consecución de los objetivos organizados por las unidades territoriales y sociedades. Se hacen seguimiento periódico de los resultados a nivel individual y agrupado.

Cada objetivo comprende una serie de iniciativas con un **indicativo de progresión específico**. En cada capítulo de presente informe el lector puede encontrar el grado de avance reflejado en el punto correspondiente.

Ambiental		Social	
<b>1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO</b> Alcanzar el 90% de reducción de emisiones CO <sub>2</sub> derivados de nuestro consumo eléctrico.	<b>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</b> 	<b>5 ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL</b> Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	<b>1 FIN DE LA POBREZA</b> 
<b>2 PRESERVACIÓN DEL AGUA</b> Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.	<b>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b> 	<b>6 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA</b> Contribuir a sensibilizar a la sociedad en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	<b>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b> 
<b>3 DE LINEAL A CIRCULAR</b> Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones.	<b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b> 	<b>7 EQUIDAD Y PERSONAS</b> 41,2% de mujeres en posiciones de liderazgo y un 2,4% de trabajadores con discapacidad en la plantilla.	<b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b> 
<b>4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD</b> Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.	<b>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</b> 	<b>8 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b> Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral.	<b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b> 
<b>9 INNOVACIÓN CON IMPACTO</b> Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.	<b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b> 	<b>10 ALIANZAS COMO MOTOR</b> Selecciona el 85% de nuestros proveedores estratégicos con criterios de desarrollo sostenible.	<b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b> 

## ➤ Nuestros compromisos con los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU

Los 17 objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) son parte de una agenda de la ONU que se centrará en los tres elementos de los 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 del entorno donde operan**, así como de trasladar Know-how a otros sectores y territorios. En este sentido la ONU reconoce la fuerza transformadora de las empresas al ser la principal fuente mundial de actividad.

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

	Preservamos el agua como fuente de vida.		Buscamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua.
	Diálogo, entorno y alianzas.		Innovación sostenible.
	Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.		Somos agentes activos en concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente.
	Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales.		Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.
	Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua.		Buen gobierno.
	Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.		
	Protegemos y recuperamos los espacios naturales.		

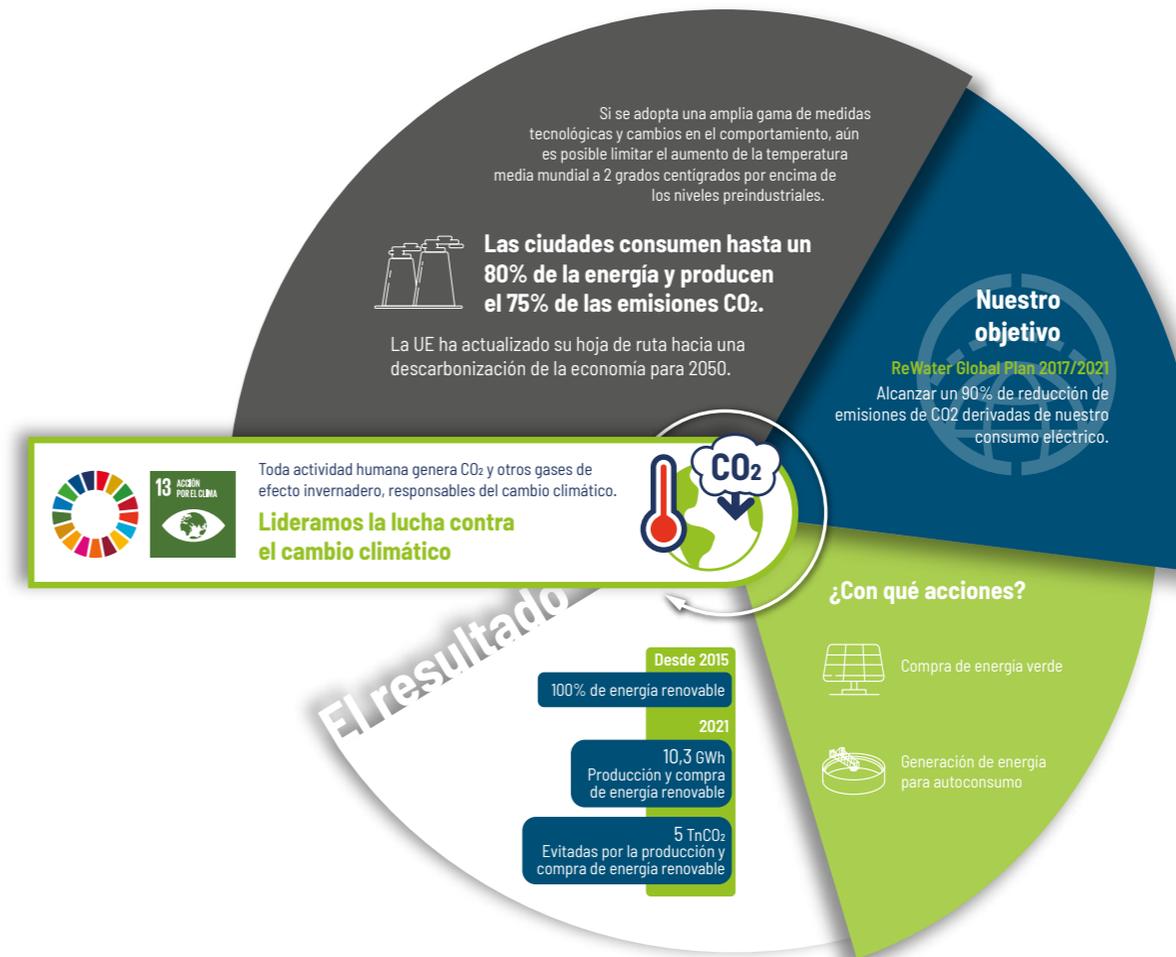




## LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Consumo de energía verde <
- Ahorro energético <
- Producción de energía por cogeneración para autoconsumo <
- Movilidad sostenible <
- Depósitos de Tormenta <

## ➤ Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



## ➤ Consumo de energía verde

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

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

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



## ➤ Ahorro energético

### Actuaciones en eficiencia energética

Compra de energía renovable

10,1364 Gwh



La producción y compra de energía renovable ha evitado

4.999 Tn CO<sub>2</sub>



La energía térmica producida en la EDAR de Algorós ha **ahorrado 179.189 litros de gasóleo.** El 280% (prácticamente el triple) del combustible utilizado por los vehículos de la flota de Aigües d'Elx en 2021.

## ➤ Producción de energía por cogeneración para autoconsumo

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en los diferentes estadios del sistema. El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración que existe en la EDAR de Algorós (Elche) permite generar combustible del metano producido en la digestión de los lodos. Este biogás se valoriza produciendo 2.663.000 Kwh de energía eléctrica. El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, por tanto, la cogeneración de electricidad ha evitado la emisión de 879 tn de CO<sub>2</sub> e.

Otro proceso para el ahorro de energía es el **aprovechamiento de la energía térmica** que se produce en el proceso de cogeneración. Esta energía calorífica es empleada para reducir el consumo de energía dentro del proceso de secado de fangos. El calor residual de la cogeneración permite reducir el consumo de diésel de las calderas. El aprovechamiento de esta energía producido un ahorro estimado de 1.274.916 kWh. Se ha ahorrado en combustible fósil alrededor de 127.730 litros de gasóleo.



## ➤ Movilidad sostenible

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

En 2021 se dispone de puntos de carga (electrolineras) en las tres Edar. Almacén y Oficinas con un total de 12 puntos. Aigües d'Elx cuenta con 8 vehículos eléctricos y 15 híbridos del total de la flota, que suponen un 41%.

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



**12** puntos de carga en electrolineras



**23** vehículos híbridos y eléctricos

**En este año 2021 se han reducido las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera generadas por el consumo de combustibles sólidos de un 9% con respecto a los datos de 2019. No se tiene en cuenta el año 2020 porque la pandemia redujo drásticamente los desplazamientos desvirtuando los datos.**

	Emisiones (tCO <sub>2</sub> e)		
	2021	2020	2019
<b>Gasóleo</b>	<b>141,461</b>	<b>125,01</b>	<b>156,68</b>
<b>Gasolina</b>	<b>36,82</b>	<b>21,81</b>	<b>30,55</b>
<b>Totales</b>	<b>178,28</b>	<b>146,82</b>	<b>187,23</b>
<b>Dif. respecto 2019</b>	<b>-8,98%</b>	<b>-40%</b>	



## ➤ Depósitos de tormenta

Aigües d'Elx emplea depósitos de tormentas para la gestión del drenaje del Parque Empresarial de Elche dentro del Plan de Director de Pluviales. La red municipal de saneamiento incluye **un conjunto de depósitos de tormentas con una capacidad de 73.200 m<sup>3</sup> (29 piscinas olímpicas) para almacenar el agua de las lluvias torrenciales que periódicamente se producen en la pedanía ilicitana de Torrellano.**

Estos tanques de tormentas son depósitos enterrados bajo los terrenos urbanizados del parque empresarial. Está compuesta por 4 depósitos subterráneos con capacidad de almacenamiento de 48.200 m<sup>3</sup> y una

balsa en las inmediaciones del parque que suma otros 25.000 m<sup>3</sup>.

**Estos depósitos almacenan las aguas pluviales que la red de alcantarillado no es capaz transportar durante un evento de precipitación media-intensa, situación muy frecuente y característica de nuestro clima mediterráneo y agravada por efecto del cambio climático**

A través de los 69 km. de la red de alcantarillado del Parque Industrial permiten que se pueda drenar las 2.340

Ha. de superficie urbanizada y conducir las aguas recogidas hasta la depuradora de Arenales del Sol para su depuración y reutilización para riego agrícola el mantenimiento de la cubierta húmeda de las charcas del Clot de Galvany.

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

Las aguas de lluvia poseen una cierta contaminación por dos motivos: en primer lugar, por los contaminantes que se encuentran suspendidos

en la propia atmósfera y que son arrastrados por el agua de la lluvia, y en segundo lugar por la contaminación que se encuentra impregnada en el asfalto de los viales, por motivo de la circulación de vehículos, y que en este caso son arrastrados por el agua de lluvia por efecto de la escorrentía que ésta produce.

En este año 2021 y con los episodios de lluvia acontecidos los tanques de tormenta han almacenado unos 96.400 m<sup>3</sup>.

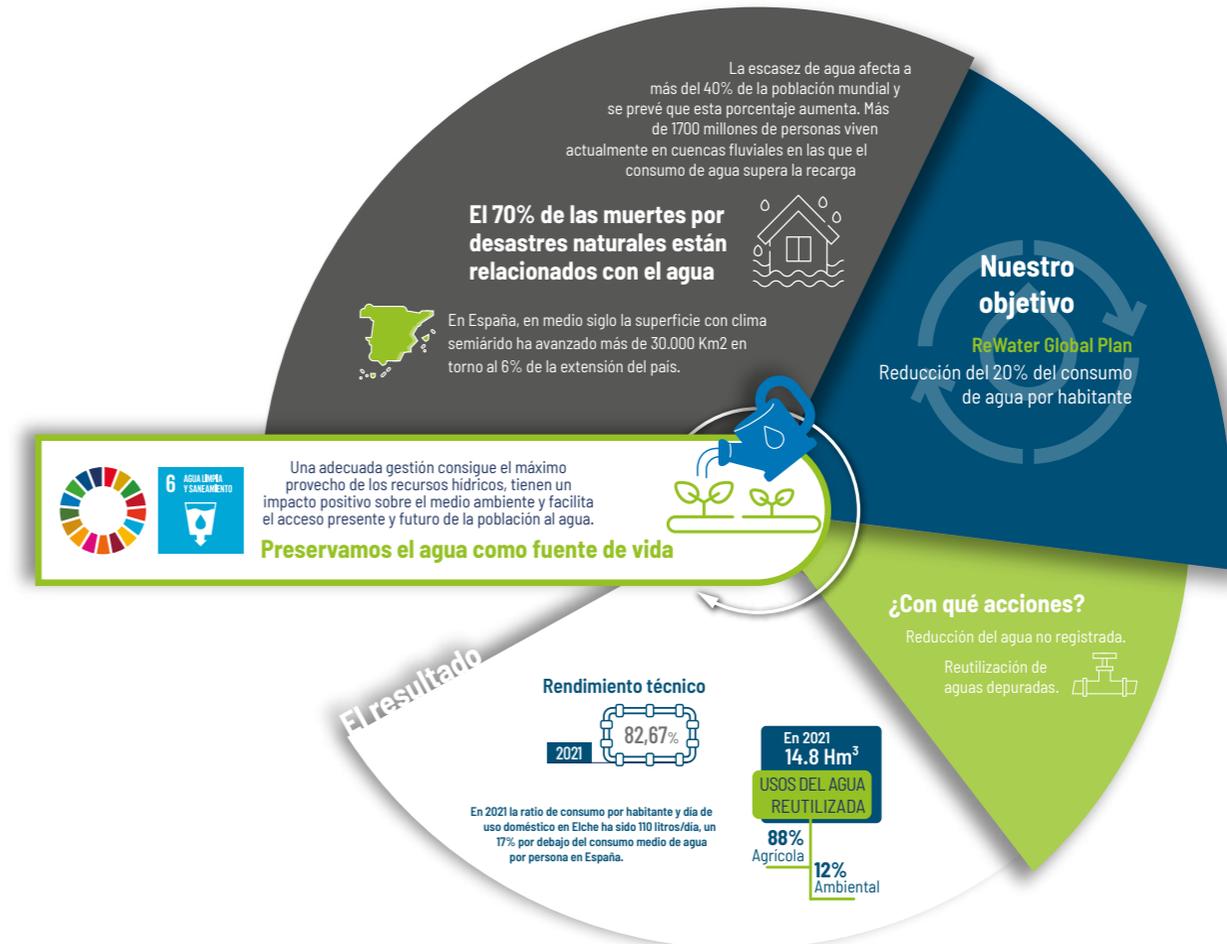




## PRESERVACIÓN DEL AGUA

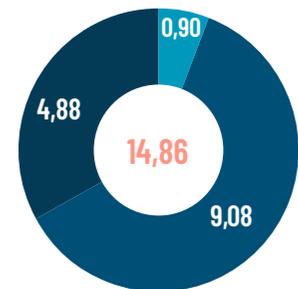
- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Eficiencia hidráulica <
- Calidad del agua <

### ➤ Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



## ➤ Eficiencia hidráulica

Una adecuada gestión consigue el **máximo provecho de los recursos hídricos**, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua. Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta **reducir su consumo por habitante un 20%**. Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima.



■ Subterránea    ■ Superficial  
■ Marina        ■ Compra de agua

**Gráfico evolución de agua suministrada en Elche**



	Clientes	Compra de agua	RTH
2020	122.809	14,76	83,73%
2021	123.634	14,89	82,67%

## ➤ Agua no registrada (ANR)

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



## ➤ Acciones para reducir el consumo de agua

- 18.681 clientes con telelectura para particulares y empresas.
- 483 fugas detectadas y reparadas en la red.
- 992.518€ invertidos en la mejora de la red de agua, digitalización y mejora de ANR.
- 5.945,50 ml renovados de conducción de agua por tubos de fundición.
- 208 ml renovados de conducción de agua por tubos de polietileno.
- 3.857 mensajes de uso excesivo enviado a clientes.
- 125.779 mensajes en factura de uso responsable.

**Adecuación del Fondo Social al consumo responsable de los beneficiarios.**

## ➤ Obras y actuaciones saneamiento

La red de saneamiento de Elche tiene una longitud de 539 km con antigüedad media de 24 años. Aigües d'Elx a través del fondo de renovación de alcantarillado ejecuta la renovación de redes de 400 mm de diámetro y el resto a la renovación de elementos auxiliares del sistema: bombes, imbornales, rehabilitación de pozos de registro y renovación de acometidas domiciliarias. Para estas actuaciones se dispone de un importe anual de 352.000 euros.

En total, las diferentes actuaciones han supuesto la renovación de 426 metros de conducción, además de 140,5 ml de acometidas, además se ha rehabilitado 107ml de la red alcantarillado mediante tecnología sin zanja instalando manga de fibra de vidrio con curación mediante luz ultravioleta.

**Renovación y adecuación de 57 imbornales.**

**Plan de Mantenimiento de registros de alcantarillado 153 actuaciones.**

**En el año 2021 Aigües d'Elx ha ejecutado las siguientes obras y actuaciones:**

Calles	Acometidas	Imbornales	Metros Ø 400mm	Manga PRFV Ø 400mm
Sant Vicent	6	5	103	
Doctor Farrán	1	6	87	
Pablo Picasso	14	6	95	
Baltasar Tristany	8	4	100	
Pascual García Rocamora	2	0	32	
José Sánchez Sáez	1	2	59	
Pablo Surra de Garay	0	0	12	
Jaime Águeda Torregrosa	1	0	14	
Cortes Valencianas				107
joaquin Garcia Mora	0	1	26	

## ➤ Obras y actuaciones agua potable

Aigües d'Elx dispone de un Fondo de Renovación de las redes de agua potable con una dotación anual de cercana al millón de euros. Dentro de la aplicación del fondo de renovación se encuentran los trabajos coordinados con el ayuntamiento de Elche para las plataformas únicas en las

calles Sant Miquel, les Barques, Fatxo, Uберна, Sant Vicent Porta Oriola, Fossar, Mare de Déu de la Llet y Abadía, zonas del casco histórico de Elche. Una inversión en la renovación de conducciones de agua y alcantarillado por un importe de 712.865€. También se han realizado importantes obras de

renovación en las calles Pio Baroja, Mangraner, Capitán Antonio Mena, Antonio Machado, Mariano Benlliure, José Romero López, Antonio Soria Gabaldón y teniente Ruiz.

En pedanías, destacan los trabajos proyectados para la sectorización, con el objetivo de mejorar el

rendimiento técnico de la red del Altet, la renovación de la red de agua potable en la Avda. de Cartagena y Avda. San Francisco (Altet), las obras de Avda. Segarra en Torrellano y la mejora de la red en la calle Blas Orts Sánchez. Para la ejecución de estas obras la empresa mixta invertirá 1.374.330€.

### En el año 2021 Aigües d'Elx ha ejecutado las siguientes obras y actuaciones:

Dirección	Acometidas	Metros Ø 80mm	Metros Ø 100mm	Metros Ø 150mm	Metros Ø 200mm	Metros Ø 500mm PE	Metros Ø 600mm
CV853	7		312				
Avda. Segarra	26		612				
San Francisco de Asís	40		548		556		
Blas Orts Sánchez	18		381				
Conducción ppal. Torrellano	23		23	255	307		
Antonio Machado	8		139	167			
Plza. Altabix y entorno	24		520				
Renovación Villena, Sax							110
Renovación Villena, Entubado Sax						208	
Ramal Hoya Dcha	1	204					
Renovación Villena, finca "Los Manzanos"							110,5
Renovación Villena, Santa Eulalia							61
Camino los Mina	3		704				
José García Ferrández	3		94				
Renovación Villena, Santa Eulalia II							80
Renovación Villena, Plaza de Toros							34
Cruce de barranco de San Antón	2	126					
Ctra. La Marina	5		509				
Renovación Villena, Sax II							93

## ➤ Calidad del agua

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

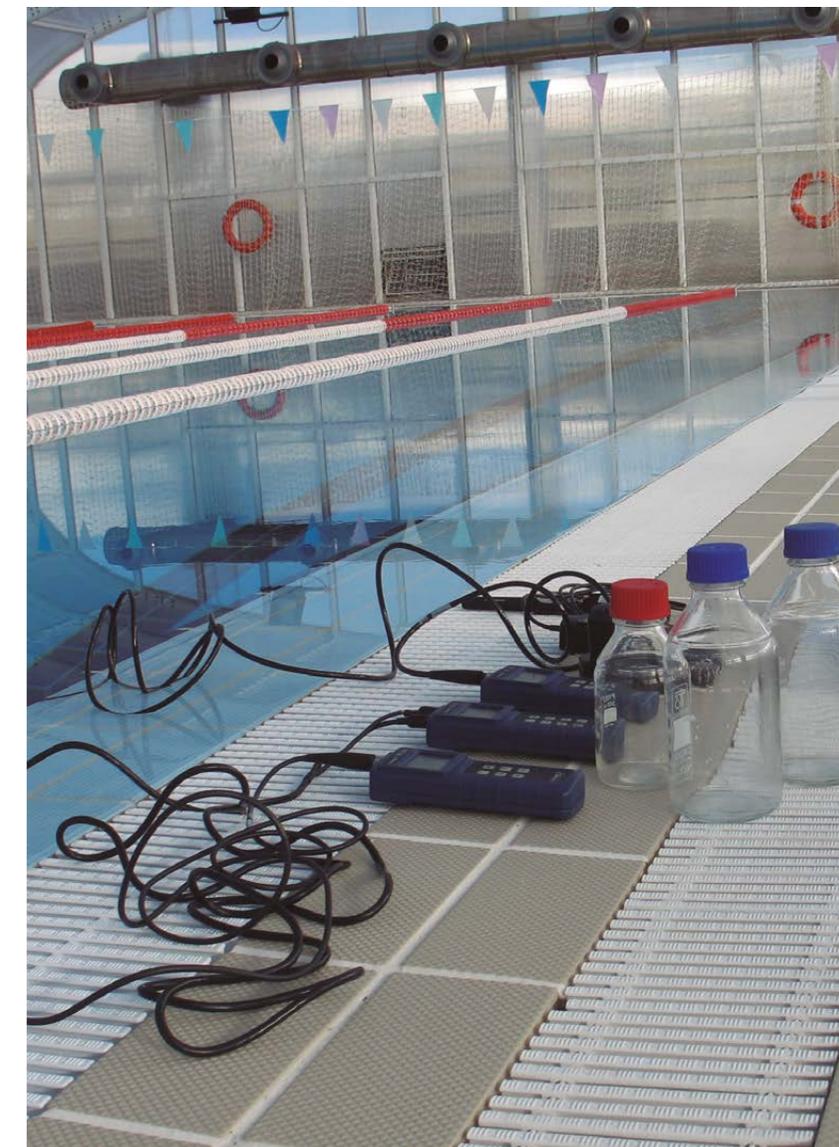
Para garantizar la calidad del agua es necesario llevar a cabo un estricto control en origen y en los puntos de suministro a la ciudadanía; para ello se han realizado, entre las diferentes zonas de abastecimiento establecidas por la Autoridad Sanitaria en el Plan de Control (casco urbano, pedanías y zonas de diseminado del municipio), por Aigües d'Elx, más de 15.000 análisis de diferentes tipos, destacando los 27 análisis completos, 13 determinaciones de radiactividad, más de 100 análisis de control, 2.500 análisis complementarios. En total más de 20.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación.

Para asegurarnos de la calidad que efectivamente recibe cada consumidor en su vivienda se han llevado a cabo 100 análisis del "grifo

del consumidor", tal y como se establecen en el citado real decreto.

Por otra parte, para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumofila, en base al **RD 865/2003**, se han llevado a cabo en 2021 600 determinaciones en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.

**Realizamos mensualmente un control exhaustivo de la calidad del agua de las piscinas públicas de Elche. El personal del laboratorio realiza medidas in situ de pH, conductividad, oxígeno disuelto, temperatura y cloro, así como toma muestras para controlar los parámetros microbiológicos causantes de enfermedades tales como la Legionella, la Escherichia coli o las pseudomonas. Este control es muy importante para garantizar el baño seguro para los usuarios de dichas instalaciones.**



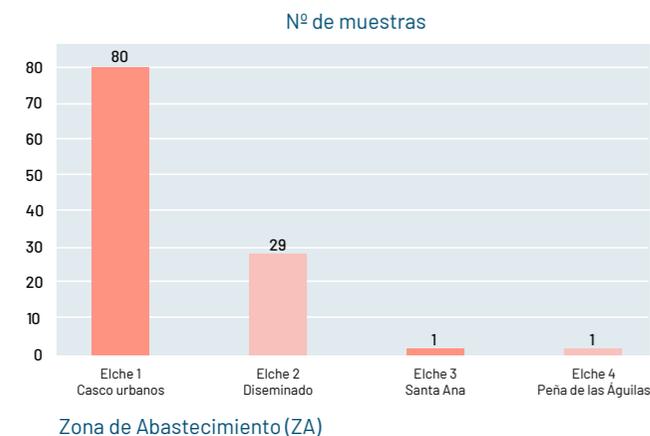
## ➤ Control del agua en grifo del consumidor

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 comprueba, mediante un doble control, la calidad del agua en el interior de 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.).**

### Distribución de las muestras según el tipo de edificación de la que provienen las distintas muestras.

Establecimientos públicos	93
Comercios	3
Viviendas	15

Atendiendo a la geografía del abastecimiento, las muestras se distribuyen, a su vez, en las correspondientes a la Zona 1 – Elche Casco Urbano, Zona 2 – Elche Diseminado, Zona 3 – Santa Ana y Zona 4 – Peña de las Águilas, de la siguiente manera:



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



### Objetivos de la campaña

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

El suministro del agua para consumo humano y saneamiento son servicios esenciales para la protección de la salud humana durante los brotes de enfermedades infecciosas. **Se han realizado controles múltiples en los grifos de los centros escolares de Elche asegurándonos de que los niveles de desinfección alcanzados eran en todos los casos idóneos.**

### ➤ 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.





## DE LINEAL A CIRCULAR

- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Reutilización de aguas regeneradas <
- Control de vertidos <

## ➤ Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



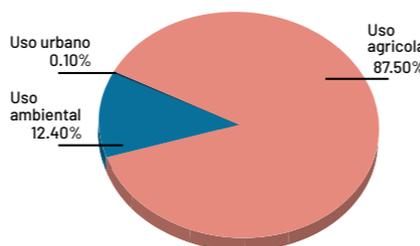
## ➤ Reutilización de aguas regeneradas

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

- **Liberar recursos de calidad** para abastecimiento y minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
- **Reducir el vertido neto a los sistemas naturales**, fundamentalmente ríos y aguas costeras, y por tanto la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.
- **Poner a disposición recursos que requieren menos energía** que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.

- **Disponer de mayores recursos hídricos** para uso urbano y riego de zonas verdes en las ciudades con menor coste económico para el municipio.
- **Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola**, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales (por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios).

Destino caudales tratados en las depuradoras Elche	
Uso agrícola	8.543,567 m <sup>3</sup>
Uso ambiental	1.206,712 m <sup>3</sup>
Uso urbano	10.041 m <sup>3</sup>



## ➤ Producción de energía para autoconsumo

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en los diferentes estadios del sistema.

El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración de la EDAR de Algorós (Elche) permite generar combustible del metano producido en la digestión de los lodos.

Este biogás se valoriza produciendo **2,663 m kWh de energía eléctrica**, el equivalente al consumo anual de 761 viviendas 3 personas y **1,755 m kWh de energía térmica**, equivalente al consumo de 199 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 979 tn CO<sub>2</sub>eq. Esta medida supone que el consumo de más de 2,663M Wh de energía eléctrica tiene origen renovable.**

Dentro del proceso de depuración, además del agua, se obtienen lodos deshidratados, considerados un subproducto del proceso que necesita una gestión posterior. El volumen total de fango deshidratado en el año 2021 en las tres estaciones depuradoras de Elche ha sido de 11.652 Tn (a una sequedad del 100%). Este fango se reutiliza al 100% como fertilizante y abono para aplicación agrícola.

## ➤ Evolución basuras en las Estaciones Depuradoras

A continuación, se muestra el caudal tratado en las EDAR's de Elche, Algorós, Arenales y Carrizales entre los años 2017-2021 (ambos inclusive), así como los residuos extraídos en el pretratamiento de las EDAR's en el mismo periodo de tiempo:

	CAUDAL TRATADO (m <sup>3</sup> )				
	2017	2018	2019	2020	2021
EDAR Algorós - Elx	7.962.702	7.982.977	8.098.460	8.097.386	8.047.287
EDAR Arenales del Sol - Elx	1.242.505	1.298.196	1.314.188	1.182.036	1.362.557
EDAR Carrizales - Elx	295.161	315.743	361.471	344.927	350.482
<b>TOTAL</b>	<b>9.500.368</b>	<b>9.596.916</b>	<b>9.774.119</b>	<b>9.624.349</b>	<b>9.760.326</b>

Caudal tratado en las EDAR de Elche durante los años 2017-2021

	2017			2018			2019			2020			2021		
	kg. Arenas	kg. Grasas	kg. Basuras - desbaste	kg. Arenas	kg. Grasas	kg. Basuras - desbaste	kg. Arenas	kg. Grasas	kg. Basuras - desbaste	kg. Arenas	kg. Grasas	kg. Basuras - desbaste	kg. Arenas	kg. Grasas	kg. Basuras - desbaste
EDAR Algorós - Elx	42.000	440	549.000	32.800	840	399.940	57.190	0	384.080	54.400	630	353.560	59.620	1.815	368.980
EDAR Arenales del Sol - Elx	0	0	192.000	0	0	176.180	0	0	154.940	0	0	96.880	0	0	97.640
EDAR Carrizales - Elx		0	15.000	0	0	9.960	0	0	11.260	0	0	10.560	0	0	9.080

G de residuos extraídos en el pretratamiento de las EDAR durante los años 2017-2021



La cantidad de basuras que acompañan al agua residual y que han sido extraídos por medio del pretratamiento-desbaste en las tres EDAR ha ido disminuyendo año a año, tal y como se muestra en las siguientes tablas:

Kg de basuras extraídos por medio del pretratamiento-desbaste en las tres EDAR

kg Basuras-desbaste	kg totales de basuras extraídos en las tres EDARs				
	2017	2018	2019	2020	2021
	756.000	586.080	550.280	461.000	475.700

Gramos de basura por m<sup>3</sup> de agua residual tratada

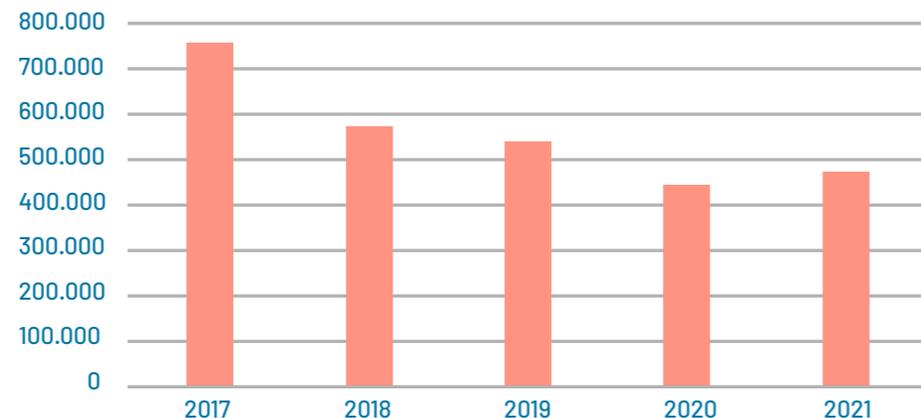
	Ratio kg. de basura por m <sup>3</sup> tratado				
	2017	2018	2019	2020	2021
EDAR Algorós - Elx	68,95	4,11	0,10	49,39	7,11
EDAR Arenales del Sol - Elx	154,53	0,00	0,00	149,05	0,00
EDAR Carrizales - Elx	50,82	0,00	0,00	28,88	0,00
Kg. Basura por M <sup>3</sup> tratado	79,58	61,07	56,30	47,90	48,74

Este descenso continuado de la cantidad de basura que acompaña al agua residual año a año (a excepción de 2020 distorsionado por la pandemia) se debe fundamentalmente a:

- Concienciación ciudadana para que no tirar basura por el inodoro (campañas, visitas a colegios, charlas...).
- Mejoras en la limpieza de la red de alcantarillado.

Por otro lado, el total de fango deshidratado en 2021 en las tres EDARs es de 11.652 Tn (a una sequedad del 100%). Este fango se reutiliza al 100% como fertilizante y abono para aplicación agrícola.

Evolución 2017 - 2021 Basuras - desbaste



Volumen de restos sólidos recogidos en la estación depuradoras de Elche

37,8	252,00	2017										X 252	756 Tn
29,3	195,33	2018										X 195	586 Tn
27,5	183,33	2019										X 183	550 Tn
23,05	153,67	2020										X 153	461 Tn
23,75	158,33	2021										X 158	475 Tn

## ➤ Control de vertidos

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

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

En Elche **a través de 22 estaciones de muestreo** se obtiene un control de la carga contaminante de las aguas residuales que se vierten a la red. Además, se cuenta con **2 sondas multiparamétricas portátiles** instalados en diferentes puntos de la red de alcantarillado con el que se realiza el control en continuo de los valores de pH, conductividad,

temperatura, oxígeno disuelto y potencial redox del agua residual circulante, con el objetivo de detectar cualquier vertido incontrolado de las industrias las 24 horas del día. **La unidad de control de vertidos también realiza un seguimiento periódico** de toma de muestras a las industrias potencialmente contaminantes.

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



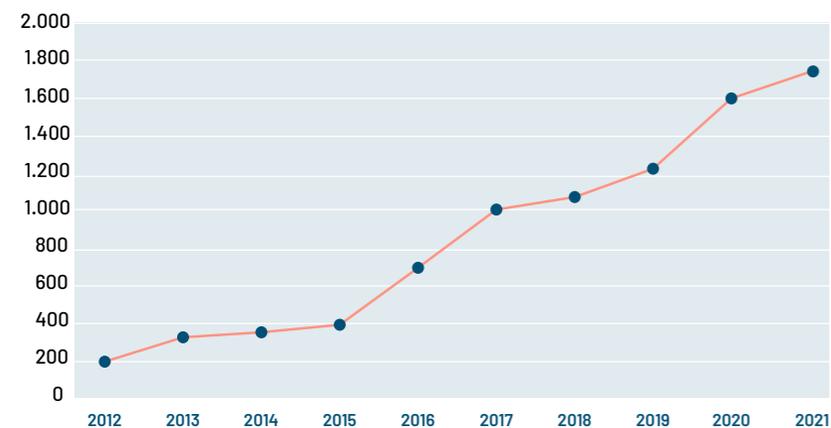
## ➤ Inspección de vertidos incontrolados

Durante los últimos 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 1.739 descargas en el año 2021 es decir un aumento del 345 %.**

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.

Evolución descargas camiones cuba EDAR

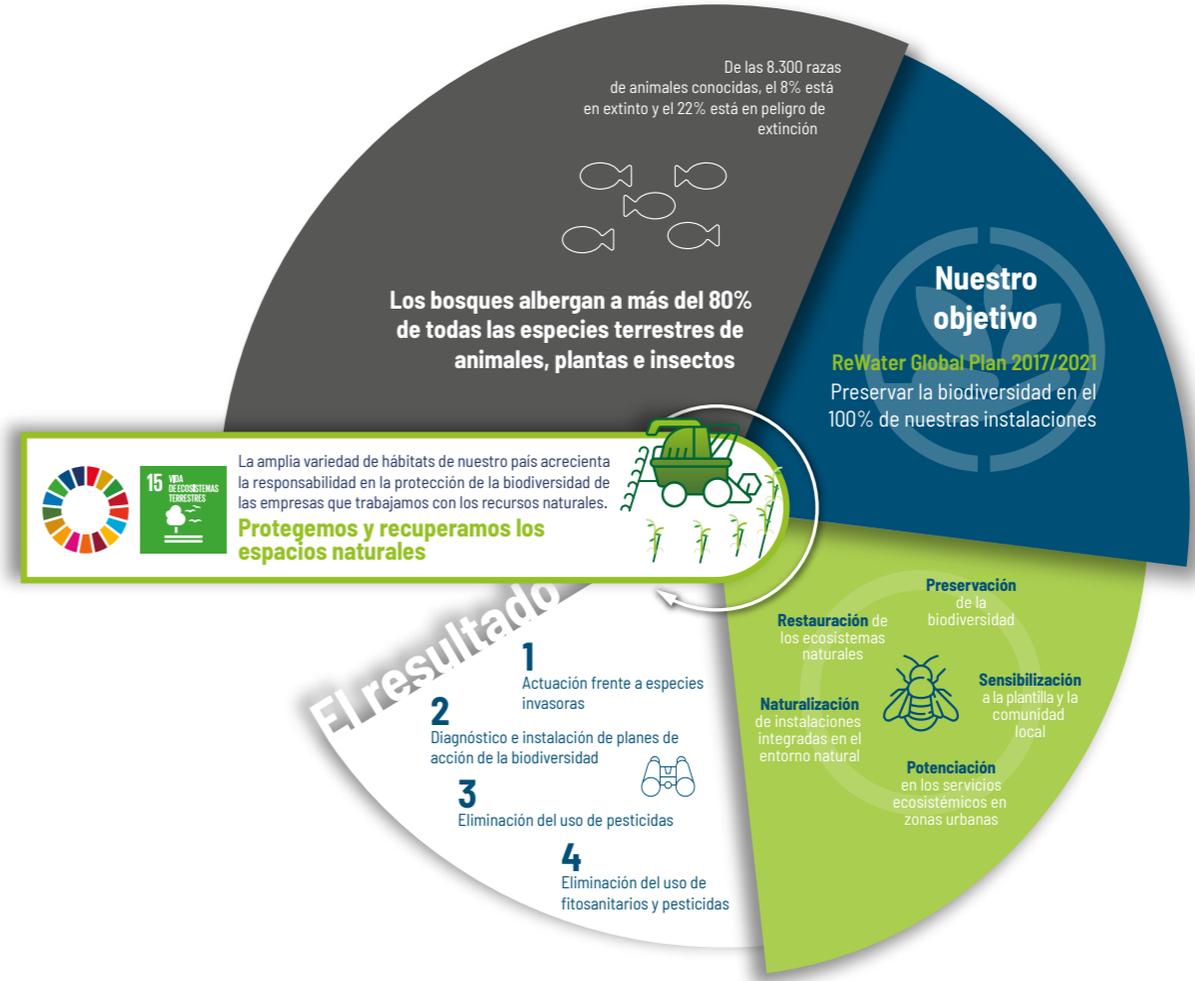




## PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Clot de Galvany <
- Campañas de repoblación <
- Biobserva <

### ➤ Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



## ➤ Eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas

Desde el 2018 a petición de la Junta de Protección del Paraje Natural de **El Clot de Galvany**, la Brigada de Biodiversidad, como alternativa biológica a los plaguicidas, utiliza la **bacteria *Bacillus thuringiensis*** como

insecticida específico para el control de plagas de mosquitos.

Se ha eliminado el uso fitosanitarios y pesticidas en las EDAR.

## ➤ Diagnóstico y planes de actuación en biodiversidad

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

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

Entre estas actividades caben destacar las siguientes:

- **Suelta de otros 20 ejemplares**, haciendo un total de 80 cercetas pardilla reintroducidas dentro del programa de recuperación de esta especie en peligro de extinción por parte de la Conselleria Medi Ambient, con la colaboración de la UMH.
- **Personal de Tyspa** realiza tomas de muestras de agua de la charca central para posterior análisis de microinvertebrados acuáticos.
- **Brigada de biodiversidad** (Conselleria Medi Ambient): control de especies de flora exótica en dunas.



- **Campaña de VAERSA** para control de la procesionaria del pino mediante trampas de feromonas.
- **Colaboración** en el proyecto de aula compartida del IES Joanot Martorell.
- **Colaboración con la Concejalía de deportes** en la campaña "CONOCE el senderismo".
- Como todos los años, desde el **departamento de ecología de la UA** los alumnos del Grado de Biología utilizan el Clot de Galvany para realizar distintos estudios.
- **Brigada de Biodiversidad (Conselleria Medi Ambient)**: realiza muestreos de Fartet (*Aphanius iberus*) a través de nasas en la charca de anátidas.
- **III Edición del concurso de fotográfico del Clot de Galvany**, poniendo en valor la biodiversidad del paraje.
- **Producción de planta forestal** para repoblación (recolección semilla, plantado, cuidado).
- **Eliminación de plantas exóticas** invasoras.
- Instalación de nasas para el **control de galápagos exóticos** y seguimiento de galápagos leprosos.
- **Limpieza de bunkers** de la guerra civil y mantenimiento del acceso de estos.
- Se terminan las **obras de elevación del camino del saladar**, inundado durante meses, evitará que se vuelva repetir con futuras lluvias y posibilitar el paso durante todo el año.
- **Remodelación de la charca de limícolas**, actualmente llamada charca del carabassí.
- Creación de un cercado específico y posterior introducción de la especie de flora **Nenúfar blanco** (*Nymphaea alba*) en la charca de anátidas.
- Instalación de **nueva cartelería en los observatorios e inicio de ruta**, referentes a la información y colaboración con la información obtenida en las anillas de las aves observadas y también con relación a la flora y fauna exótica.
- Creación de un **nuevo acceso a la ruta principal** desde el camino auxiliar del Carabassí, como refuerzo cuando hay inundaciones.
- Montaje e Instalación de atriles a lo largo del litoral del paraje informando sobre las **tortugas marinas**.
- Colaboración en la **campaña "rastros en la arena"** junto a la asociación Margalló-Elx y la concejalía de Medio Ambiente del Auto de Elche, para animar en la protección de las tortugas y enseñar cómo actuar en caso de detectarlas.
- Instalación en el aula de la naturaleza de la **exposición itinerante de fotografías del Photoclot III**.



## ➤ Clot de Galvany

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

El humedal, integrado en la partida ilicitana de Balsares, conecta con las dunas y pinares del Carabassí,

y constituye un excelente ejemplo de marjales costeros. Este paraje conforma un enclave de gran valor ambiental, **agrupando varios ecosistemas que por su geología y edafología contienen una flora y fauna de gran relevancia autonómica.**

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



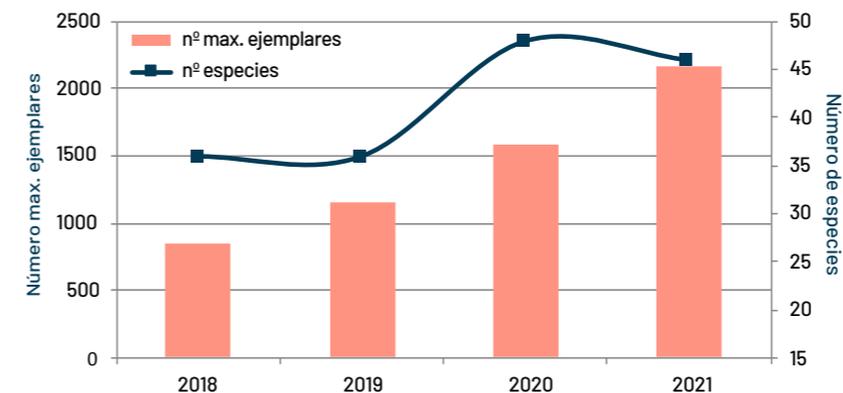
## ➤ Protección de la fauna y flora de El Clot de Galvany

Con el objetivo de atender a la protección, recuperación paraje, así como, la promoción de su valor ecológico 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.

Se observa un aumento progresivo en el número máximo o total anual de ejemplares por mes en los censos del paraje entre 2018 y 2021, **pasando de un total de 843 en 2018, 1161 en 2019, 1582 ejemplares en 2020**, y finalmente, **2159 ejemplares en 2021**. Un notable aumento, posiblemente consecuencia del crecimiento de la lámina de agua de las charcas naturales por las precipitaciones del año.

Evolución temporal de los máximos anuales y la riqueza específica en los censos coordinados (2018-2021)



## ➤ El agua en el Clot

En la actualidad, la EDAR de Arenales del Sol (Elche) cuenta con un tratamiento terciario para las aguas tratadas, cuyo destino final es el Paraje Natural Municipal.

Este hecho, garantiza la disponibilidad de aguas regeneradas para la gestión sostenible de "El Clot de Galvany" y de las especies que en él habitan. En este marco, Aigües d'Elx realiza un programa de seguimiento biológico y ambiental; además de un programa de mantenimiento que incluye la mejora de las infraestructuras y el desarrollo de campañas especiales según las

necesidades del Paraje, siempre bajo la supervisión del Director Conservador del Paraje.

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

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

En el año 2021 los niveles máximos de las charcas naturales aumentan con respecto al año anterior ya que las precipitaciones han sido más abundantes (143 l/m<sup>2</sup> más que en 2020).

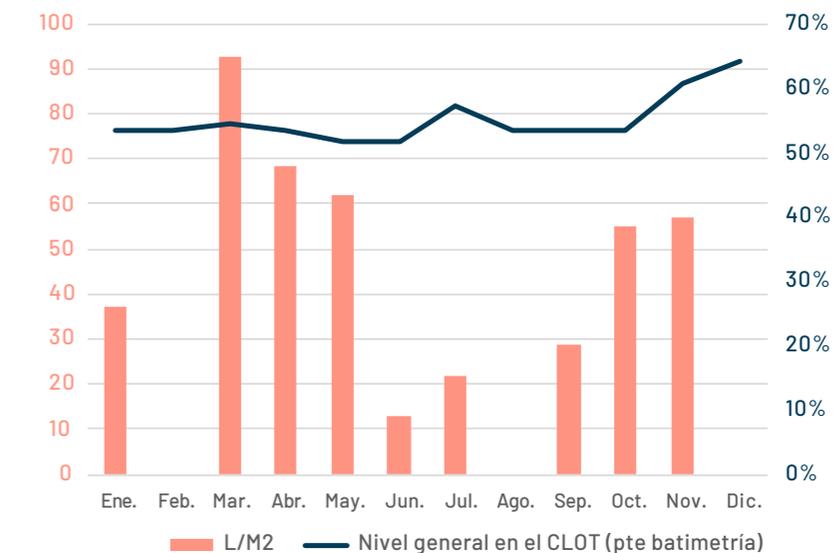
El volumen aportado de agua regenerada ronda ha sido de 1.212.261

m<sup>3</sup> para su uso en el riego del huerto semillero y el vivero de producción de plantas y principalmente para el mantenimiento de los niveles de agua en las charcas artificiales del paraje.

Caudales vertidos en el paraje procedentes de la E.D.A.R. (m<sup>3</sup>) en 2021

A continuación, se presenta el desglose mensual de caudales vertidos por parte de la EDAR de Arenales del Sol tanto a las charcas artificiales como a la charca central.

Precipitaciones y evolución de nivel de charcas en El Clot. Año 2021



## ➤ Campañas de repoblación

Las jornadas de reforestación es la actividad en las que más visitantes participan. Este año han participado 536 personas (392 más

que el año anterior) en 12 sesiones de repoblación en las que se han utilizado 1011 plantas.



## ➤ Principales hitos que destacar en el área biológica:

Durante el año 2021 ha sido añadido un nuevo taxón perteneciente a la familia nymphaeaceae, dentro del grupo de las angiospermas dicotiledóneas.

Se trata del **nenúfar blanco** (*Nymphaea alba*), una especie acuática clasificada como en "peligro de extinción" según el catálogo valenciano de flora amenazada. Con el objetivo de mejorar su estado de conservación, se plantaron varios ejemplares en la charca de contacto de anátidas dentro de un cercado especial que los protege de las posibles predaciones por parte de la fauna acuática. Esta actuación fue llevada a cabo por técnicos de Conselleria de Medi Ambient que trajeron los ejemplares desde la piscifactoría de El Palmar en Valencia. La creación de poblaciones de refuerzo como estas supone un respaldo para poblaciones es estado tan crítico como el nenúfar blanco.

Todo indica a que se ha adaptado perfectamente y sigue con un crecimiento constante habiéndose mantenido en flor hasta prácticamente final de año.

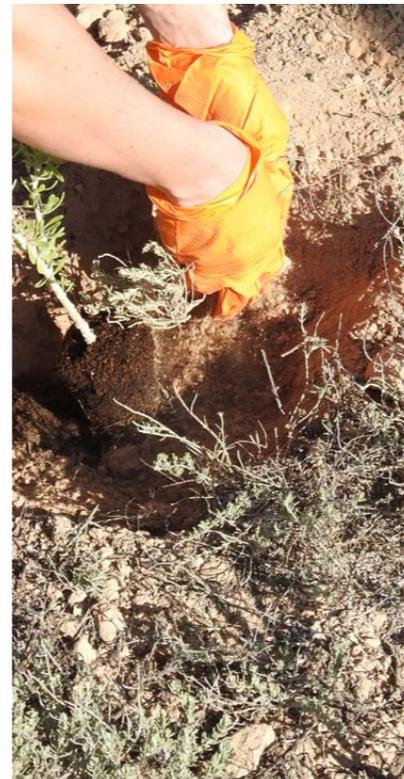
En cuanto a fauna, entre las observaciones y hechos destacables que se pueden citar en el 2021:

➤ A lo largo de 2021, durante los censos coordinados fueron registradas citas de cerceta pardilla en todos los censos, esto es debido al **programa** para la conservación de esta especie en el paraje, llevado a cabo en colaboración con la **Conselleria de Medi Ambient y el Área de Ecología de la UMH**, que comenzó a principios de marzo de 2020.

En este programa hubo sueltas de ejemplares en cautividad en varias fases y trampeos posteriores en

la charca de Anátidas. El número máximo de ejemplares observados durante los censos coordinados de 2021 fue en abril y ascendió a **36 individuos** repartidos en las charcas Carabassí, Anátidas y Central.

Durante 2021 fueron registradas un total de 8 especies que no habían sido detectadas durante el año 2020: Charrán patinegro, chorlito grande, fumarel común, gaviota picofina, pagaza piquirroja, polluela bastarda, zarapito real, zarapito trinador.



## ➤ Biobserva



Biobserva

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

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las depuradoras gestionadas por Aigües d'Elx e involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. **Han participado 6 voluntarios y se han realizado 276 avistamientos.**

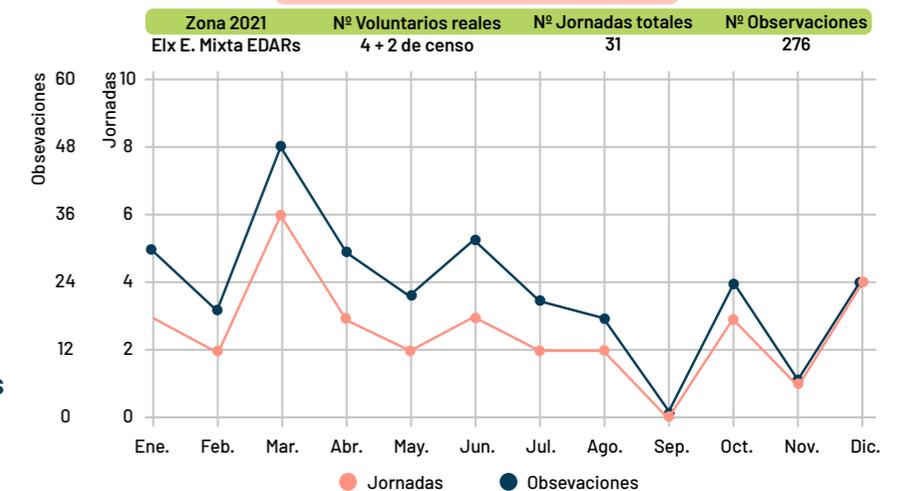
## ➤ Colaboraciones académicas

- Los alumnos de Grado de Biología utilizan el Clot de Galvany para realizar distintos estudios.
- Participación en el proyecto de aula compartida del IES Joanot Martorell.

## ➤ Acciones de difusión

- IV Edición del concurso de fotografía PHOTOCLLOT, este año bajo el lema "Las dunas y las playas del Clot".
- Mantenimiento del Club de Amigos del Clot de Galvany, denominado "Clot Fan Club", envío mensual del boletín de El Clot a los miembros del Club y realización de una jornada de reforestación con los miembros del Club.

### Estadísticas de Elx E. Mixta EDARs



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

### Total anuales visitantes controlados PNM El Clot de Galvany

**Total atendidos: 4990**

visitas concertadas ordinarias: **644**

visitas concertadas extraordinarias: **2070**

visitas atendidas no concertadas: **2035**

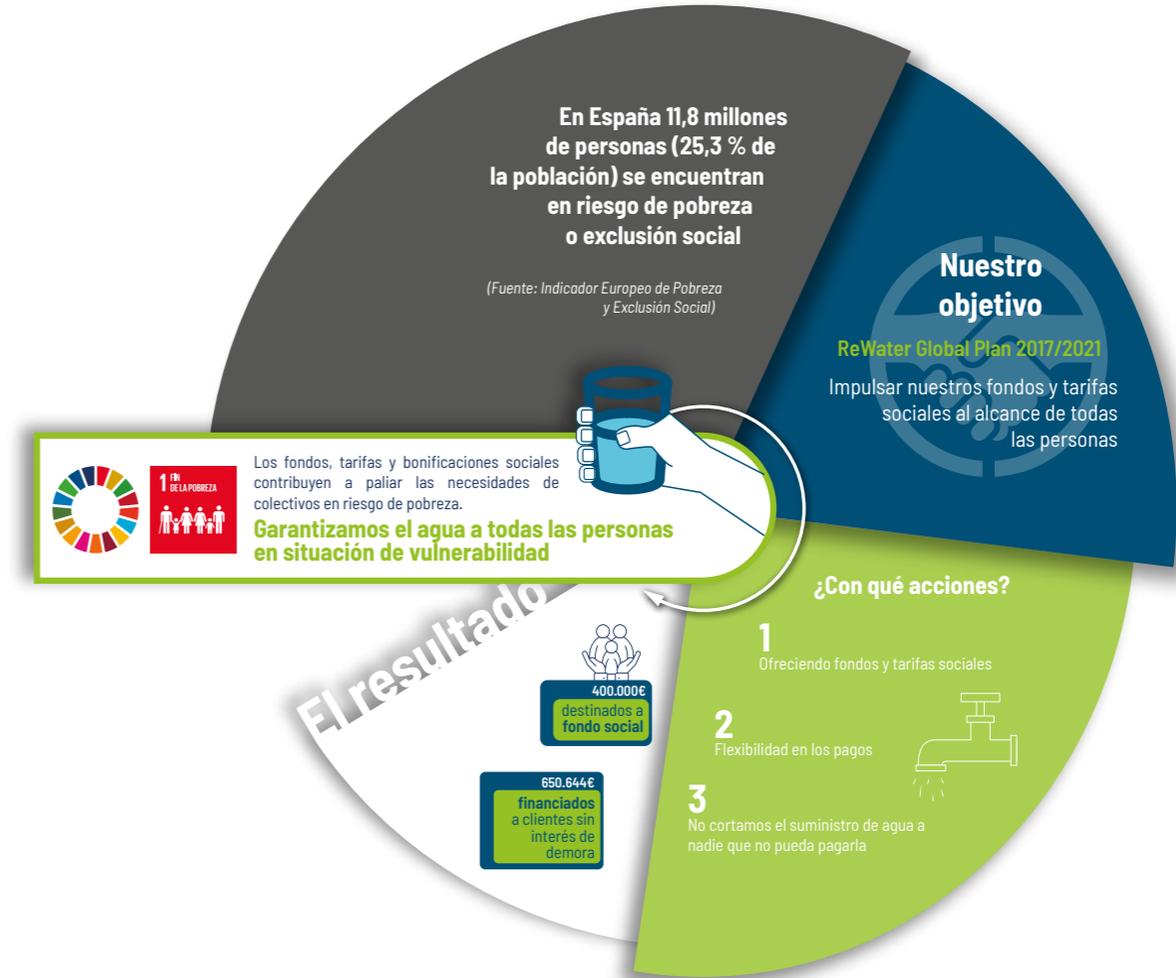
infractores informados: **241**



## Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021

### ACCESO AL AGUA

- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Fondo Social y Tarifas Sociales <
- Más cerca de las personas <
- Compromisos de calidad del servicio <



## ➤ Fondo social y tarifas sociales

### ➤ Tarifas Sociales

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

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

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

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

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

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

En 2021, se han beneficiado de las **Tarifas Sociales en vigor, un total de 5.226 familias, con lo que se mantiene el número de personas a los que se les aplica este tipo de tarifas, respecto a años anteriores.**



### ➤ Facilidades de pago

Los clientes que se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2021 se firmaron 1.855 compromisos de pago sin intereses por importe de 1.096.692,19 euros.

### ➤ Fondo Social

En 2021 se destinó 455.672 € euros al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 6.103 familias (en 2020, el importe del Fondo social fue de 250.000, y las familias beneficiadas fueron 4.517). Este fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica.

El objetivo es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua. **Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se**

### ➤ Modalidad de pago 12 gotas

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

Aigües d'Elx sigue enviando las facturas con la información del consumo y el gasto real. Esta modalidad de pago es gratuita independientemente de la tarifa aplicada, también es reversible. **Este modelo permite una mejor planificación de los gastos domésticos de forma mensual** y sin sobresaltos y también el cliente elige el día de

pago del mes que quiere pagar su cuota mensual. En 2021, 221 clientes se han acogido al Plan 12 Gotas.

**gestiona con la colaboración técnica de los Servicios Sociales municipales.** Los Servicios Sociales se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

Aigües d'Elx ha informado a la totalidad de sus clientes sobre la **Ley 2/2017, del 3 febrero de la Generalitat**, en la que se adopten una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se han intensificado la **comunicación y la coordinación con los Servicios Sociales del Ajuntament d'Elx** para garantizar el derecho al agua de cualquier persona en situación de vulnerabilidad social.



## ➤ Más cerca de las personas

Aigües d'Elx, tiene a disposición de los abonados distintos canales de atención al cliente, en aras de fomentar la cercanía y la calidad de la atención.

Pudiendo realizar cualquier gestión, tanto a través de nuestra oficina presencial en PI de la Llotja, Nº 1, como desde los canales de teléfono gratuitos habilitados para la atención comercial y averías o incidencias en **red (CAT), página WEB, Área de Clientes (Oficina Virtual) y Twitter**. Fomentando la accesibilidad para todos los usuarios del servicio, con el objetivo de obtener la máxima eficiencia y satisfacción en la experiencia del cliente. Los abonados de Aigües d'Elx, durante 2021, han utilizado indistintamente todos los canales disponibles.

### Nuevas aplicaciones Implementadas: ➤ Sistema integrado de atención telefónica MASVOZ / GENESYS CLOUD

Atención telefónica de calidad, tanto para recepción como emisión de llamadas. Aportando dicha aplicación y modelo de atención un valor añadido respecto a:

➤ **Atención realizada por personal de Aigües d'Elx**, aportando el mismo nivel de conocimiento y calidad en la atención que en la oficina presencial.

➤ **Se minimiza la necesidad de desplazarse a la oficina presencial**, eliminando las barreras por movilidad y conciliación laboral.

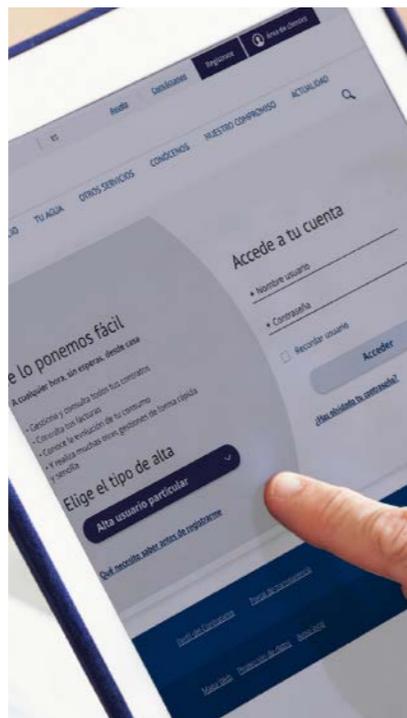
➤ **Asegura las condiciones de cumplimiento de la RGPD**, mediante grabación de las atenciones.

➤ **Agilidad de las atenciones**, ya que en la propia gestión se validan las solicitudes, al existir trazabilidad del consentimiento.

➤ **Gestión y estadísticas de las llamadas**, tipificación y seguimiento de las gestiones telefónicas, tanto recibidas como emitidas.

➤ **Organización de los gestores disponibles**, para atención en función del volumen de llamadas y franja horaria.

➤ **Permite encuestas de satisfacciones** al finalizar la llamada.



## ➤ Sistema firma digital de documentos

En la línea de ampliar las opciones para la atención no presencial, se implanta para la firma de documentos: contratos, autorizaciones, compromisos de pago, etc., el sistema de firma digital aplicación IVCERT.

Facilita, el envío digital de documentos a clientes, la firma y remisión por parte de estos, sin necesidad de correos postales o atención presencial en la oficina. Asegurando las garantías de trazabilidad y protección de datos, para la formalización y aceptación de documentos, conforme a la normativa existente.

Los únicos requisitos que necesitamos por parte del Servicio son que el usuario esté conforme con la gestión de firma por este canal, y aportación de un e-mail y número de móvil, para su tramitación.

## ➤ Atención telefónica comercial

### Teléfono de Atención al Cliente



Lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 21:00 horas en horario continuo

966 060 440

### Teléfono 24 horas de Incidencias

900 700 749

### Personas atendidas 2021

Por teléfono 86.739

En oficinas 6.035

Área de Clientes (web) 36.867

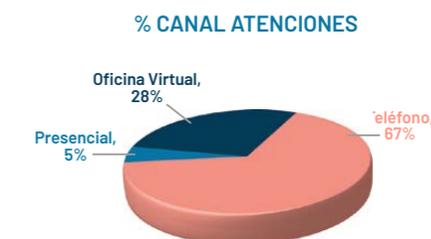
El Servicio Telefónico de atención comercial gratuito, para los usuarios de Elche, disponible de **lunes a viernes** en horario de **8:00 h. a 21:00 h.** sin interrupción del servicio, y **sábados de 08:00 a 14:00**, dando servicio festivos locales y autonómicos.

Permitiendo a **AIGÜES D'ELX** poder ampliar el horario de atención, facilitando la accesibilidad y conciliación de los usuarios del Servicio, ya sea por problemas de movilidad, horario laboral o por ser la segunda residencia, para los casos de no residentes en Elche.

➤ Se pueden realizar todas las gestiones propias de la oficina presencial, altas, bajas, pago de recibos, registro de reclamaciones, etc., sin necesidad de desplazamientos. Lo que supone una oficina sin barreras y total seguridad sanitaria, ya que permite

mantener la distancia social, independientemente del perfil de usuario y edad.

➤ Desde **AIGÜES D'ELX**, en el servicio de atención telefónica, nos autoexigimos que se mantenga una atención personalizada y directa de los operadores /telefonistas, con acceso a los sistemas comerciales y en comunicación directa con el personal de atención al cliente y los operarios de Elche.



## ➤ Oficina sin barreras

Atención a Personas Sordas, Sistema S-Visual.

Facilitar las gestiones de las personas sordas con la empresa es el objetivo de esta 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)**.



## ➤ Notificaciones multimedia: servialertas

Canal de comunicación, por el que **Aigües d'Elx** ofrece el servicio de información de alertas multimedia, que sé que notifica al cliente, **via SMS o correo electrónico**, de cuestiones relacionadas con su contrato de agua potable y saneamiento. Siendo los principales asuntos de Servialertas:

- Excesos de consumos.
- Cortes programados y averías no planificadas.
- Incidencias en las facturas.
- Lecturas de contador.
- Nuevos servicios.

Siendo un servicio de forma proactiva, informa al cliente de muchos aspectos que afectan a su contrato. Evitando así la necesidad de tener que desplazarse a la oficina presencial, al disponer de la información.

## ➤ Aigües d'Elx Online

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 en **valenciano y castellano**. Con un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a las consultas más habituales de los clientes.

### Números de personas atendidas (área clientes web 2021)



## Aigües d'Elx está adherida a la Junta de Arbitraje de la Generalitat Valenciana.

De este servicio público los clientes podrán resolver sus desavenencias con la empresa de forma más rápida, sencilla, objetiva y gratuita.

754 reclamaciones recibidas

9 resoluciones a través de la Junta de Arbitraje

16 compensaciones por incumplimiento de la Carta de Compromisos con los Clientes, correspondiéndose con 11 incumplimientos por plazo de instalación del contador en alta ( $\leq 24$  horas), 1 por reclamación respondida fuera de plazo ( $\leq 10$  días hábiles), y 4 por plazo ejecución acometida agua y alcantarillado ( $\leq 15$  días naturales). Que han supuesto un total de 789,56 € de compensación a los usuarios afectados.

ESTABLECIMIENTO ADHERIDO



ARBITRAJE DE CONSUMO  
GENERALITAT VALENCIANA

## ➤ Customer counsel

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

0 resolución resuelta por el Customer Counsel.

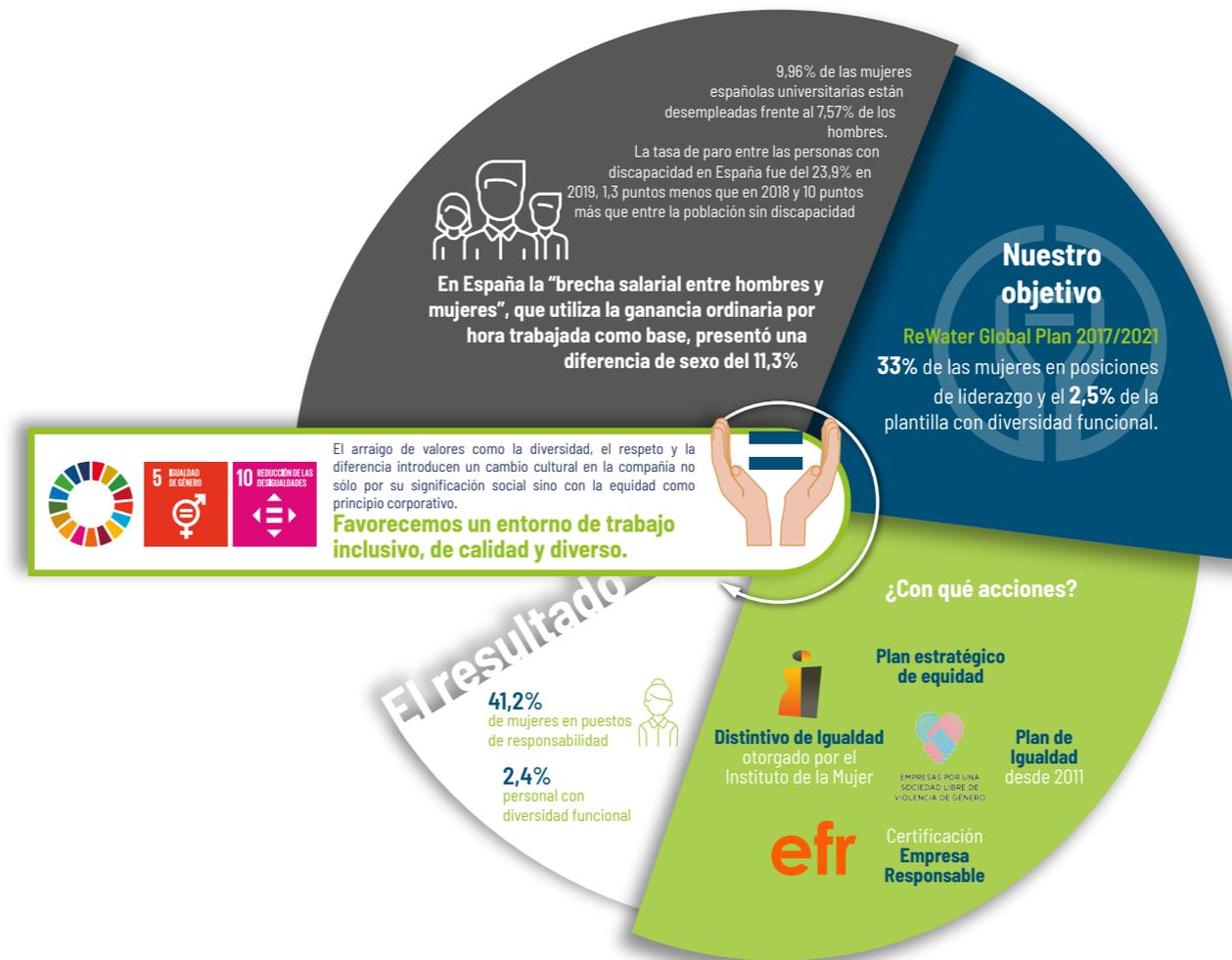




## EQUIDAD Y PERSONAS

Indicadores e iniciativas ReWater   
 Integración laboral de personas   
 con discapacidad

## Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



## ➤ Integración laboral de personas con discapacidad

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

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



## ➤ Responsabilidad

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

En septiembre de este año 2021, se recibió la prórroga del DIE por el Ministerio de Igualdad. Lo que, por lado, supone el reconocimiento del compromiso de Aigües d'Elx con la

igualdad, y por otro, la permanencia en la Red DIE, que es una iniciativa del Instituto de las Mujeres, para el intercambio de buenas prácticas de experiencias en Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.

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



O F I C I O  
 S/REF:  
 N/REF: DIE16-028  
 FECHA: 23/09/2021  
 ASUNTO: Concesión 1ª prórroga del distintivo "Igualdad en la Empresa" 2016

EMPRESA: AIGÜES I SANEJAMENT D'ELX, S.A  
 REPRESENTANTE LEGAL D. FRANCISCO JAVIER PRIETO DE LA NOGAL

En fecha 22 de septiembre de 2021 la Ministra de Igualdad ha resuelto la concesión de la 1ª prórroga de vigencia del distintivo "Igualdad en la Empresa" 2016, a diferentes empresas y entidades que lo obtuvieron mediante Orden SSI/814/2017, de 16 de agosto.

## ➤ III Plan de Igualdad

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

El 25 de enero, tras la renovación del compromiso de Igualdad, se aprobó el III Plan de Igualdad de Aigües i Sanejament d'Elx. El indicado Plan está integrado por 43 medidas que giran en torno a los siguientes ámbitos de actuación:

- El valor de la igualdad en la cultura y gestión organizativa.
- Principales características de la plantilla.
- Clasificación profesional y análisis de la infrarrepresentación femenina.
- Condiciones de trabajo.
- Proceso de selección y contratación.
- Formación.
- Promoción profesional y/o desarrollo profesional.
- Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y personal.
- Retribuciones y auditoría salarial entre mujeres y hombres.
- Prevención del acoso sexual y acosos por razón de sexo.
- Comunicación no sexista.

## Aigües d'Elx posiciona su III Plan de Igualdad en los primeros puestos del ranking nacional.

Entre las actividades desarrolladas con motivo del Día Internacional de la Mujer se encuentra la publicación de noticia por parte de ALICANTE PRESS destacando la aprobación del III Plan de Igualdad, con arreglo a la nueva normativa, en **Hidraqua** y sus empresas participadas **Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aguas del Arco Mediterráneo y Aigües de l'Horta**, posicionándose en los primeros puestos del ranking nacional.

En el siguiente enlace se pueden consultar las características más relevantes del III Plan de Igualdad.

## ➤ Bequal

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

## ➤ Certificación EFR

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



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

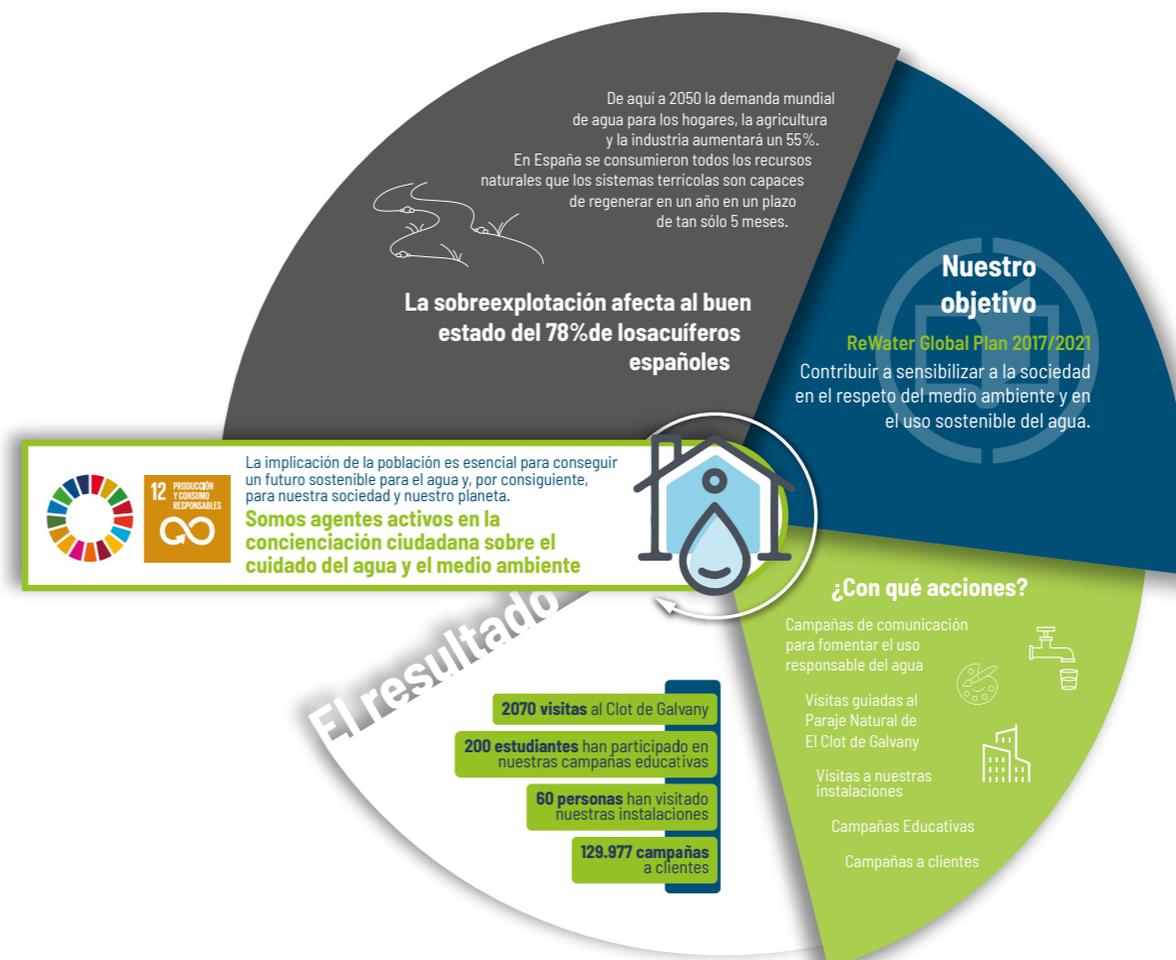




## CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Visitas a instalaciones <
- Programas especiales de educación y concienciación <
- Aula de la Natura del Clot de Galvany <
- Aquastem <

## Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



## ➤ Visitas a instalaciones

Las visitas formativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen como objetivo **mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía** en el ciclo integral del agua y los subprocesos que en ellas se realizan en Elche.

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

Sin embargo, durante el año 2021 y debido a las medidas implantadas para paliar los efectos del covid-19, nuestras instalaciones permanecieron cerradas, aun así y bajo el estricto seguimiento de las recomendaciones de Seguridad y Salud Laboral acudieron 30 alumnos de los Institutos de Formación Profesional de la Torreta y Pedro Ibarra a nuestras instalaciones en concreto a la EDAR de Carrizales.



## ➤ Programas especiales de educación y concienciación

**Aigües d'Elx en 2021** junto a la **Fundación Elche Acoge** ha organizado dos talleres, que acompañaban a la formación que esta fundación realiza a personas en estado de alta vulnerabilidad.

**Taller Buenas Prácticas en Seguridad y Salud Laboral**, enmarcado en un Taller de Almacenaje, al que asistieron 12 personas.

**Taller del Recibo de Agua**, incluido en un Taller de cocina, al que también asistieron 12 personas.

El propósito es compartir con docentes y el alumnado acciones que promuevan el uso responsable de los recursos y la protección ambiental.

## ➤ Aula de la Naturaleza del Clot de Galvany

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

En el Aula de la Naturaleza se pueden observar diferentes muestras de ejemplares de fauna del paraje conservados en seco (insectos), restos de otros ejemplares como cráneos, excrementos, plumas, mudas de serpientes, conchas de moluscos, caparzones o esqueletos de animales marinos, nidos, ...

También hay muestras de algas, restos vegetales como semillas, piñas. Por otra parte, también hay fósiles, todos ellos, relacionados con el paraje o su entorno. Además, hay algunos utensilios relacionados con los usos de algunas plantas, y diferentes láminas y

paneles informativos sobre algunos de los valores naturales del Aula.

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

**El Aula de la Naturaleza del Clot de Galvany cuenta con el galardón Centro Azul 2021.** Esto supone un certificado de calidad tanto en las playas del paraje como en sus instalaciones asociadas.

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

## ➤ AQUASTEM

El desarrollo de las competencias de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (**STEM**) es uno de los **objetivos fundamentales** de la agenda educativa a nivel mundial. En la actualidad, la demanda de profesionales STEM crece en mayor medida que la de profesionales de otros sectores.

Asimismo, son varios los informes que ponen de relieve las desigualdades de género en la enseñanza de STEM, que quedan reflejadas en la baja participación de las chicas en estos estudios y profesiones.

**Aigües d'Elx y su fundación, Fundación Aquae**, han puesto en marcha Aquae STEM, un nuevo programa para la creación de vocaciones STEM entre las alumnas de educación primaria, a través de los valores de la innovación y la creatividad como vehículo para inspirarlas e involucrar a la comunidad educativa. El programa Aquae STEM se dirige a alumnas de 2º-6º primaria. En el presente curso han participado alumnas del colegio del nº 37 y del Ramon Llull, con 48 alumnas de 2º y 4º de primaria.





## ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Indicadores Siniestralidad <
- Seguimiento y seguridad en el trabajo <
- Covid-19 <
- Proyectos de SSL <

## Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



## ➤ Indicadores Siniestralidad

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

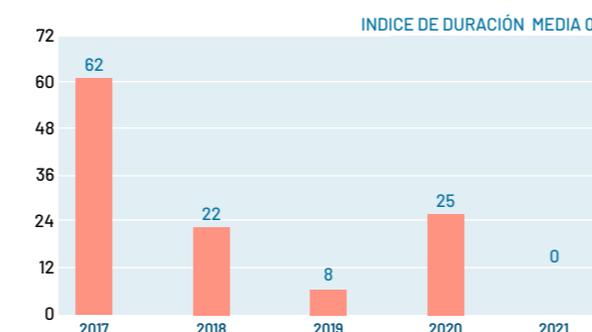
La Política de SSL establece la mejora continua en esta materia basada, entre otros, en la participación de todas las partes. Asimismo, establece la implantación progresiva de la Cultura Justa, basada en un enfoque positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de eventos y así comunicar situaciones de riesgos para actuar preventivamente.

➤ La voluntad de ser referencia en seguridad y salud en las áreas de actividad en las que participa; el sector del agua.

➤ El objetivo de construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Aigües d'Elx en los distintos lugares en los que operamos.

➤ Una mejora continua basada en las normas básicas comunes, la participación de todas las partes interesadas y la organización de la implantación y del seguimiento y medición.

### Los índices de siniestralidad del año 2021 son:



## ➤ Seguimiento y seguridad en el trabajo

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

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

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

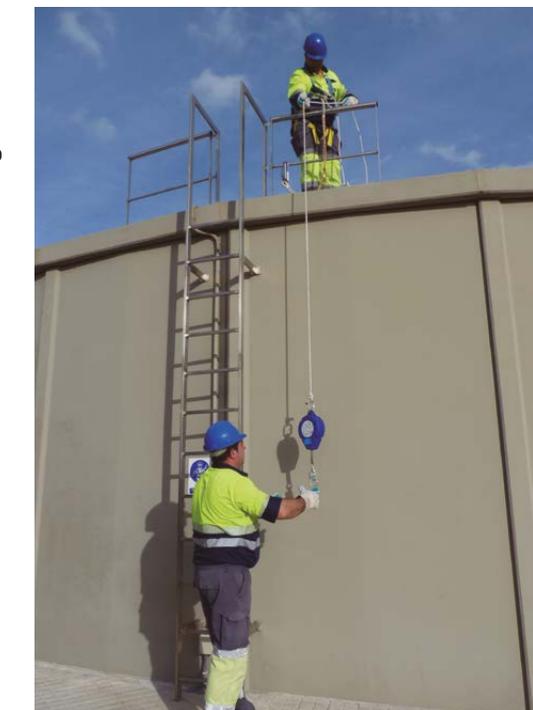
Dichos reconocimientos médicos se ofrecen a todas las personas trabajadoras y su realización es voluntaria excepto cuando sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo

sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas o cuando esté establecido en una disposición legal.

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

A lo largo del año 2021 se han registrado en **Agües i Sanejament d'Elx**:

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



## ➤ Mantenimiento de la certificación ISO 45000 (ISO)

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

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

Sus principales ventajas son:

### ➤ Un lugar de trabajo más saludable y seguro

La norma **ISO 45001:2018** busca reducir los 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo y los 374 millones de lesiones no mortales ocurridos en el ámbito laboral que se producen cada año, según la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, fomentando el compromiso de los empleados con la prevención de los accidentes, las enfermedades y la mejora del bienestar.

### ➤ Maximizar la productividad

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

### ➤ Reconocimiento internacional

La norma ISO 45001 aumenta las exigencias en materia de Seguridad y Salud en el trabajo y establece un nuevo estándar que brinda una ventaja competitiva a nivel internacional.

### ➤ Integración sencilla

La norma ISO de Seguridad y Salud está alineada con la misma estructura que siguen la norma ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad) y la norma ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental). Esta característica nos permite disponer de un único Sistema de Gestión de negocio integrado.



## ➤ Covid-19

La gestión de los recursos humanos en Aigües i Sanejament d'Elx durante la pandemia se ha basado en dos premisas básicas y prioritarias: por un lado, la salvaguarda de nuestras personas trabajadoras y por otro la continuidad de la prestación de nuestro servicio.

En ese sentido, durante las semanas previas a la declaración del Estado de Alarma, desde Recursos Humanos de Aigües i Sanejament d'Elx a en coordinación con el área de Seguridad y Salud, se empezó a trabajar activamente en los planes de contingencia necesarios para hacer frente a una posible situación de crisis y en el establecimiento de una serie de protocolos de trabajo que permitieran garantizar la seguridad y salud de nuestra plantilla, sin poner en riesgo la continuidad de nuestro servicio.

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo de manera previa al Estado de Alarma se han mantenido durante el 2021 y se numeran a continuación:

➤ Reparto de gel hidroalcohólico, mascarillas y termómetros en todos los centros de trabajo.

➤ Instauración del control de accesos en las instalaciones donde pudiesen recibirse a personas externas.

➤ Organización del personal técnico-administrativo en dos turnos de trabajo, a fin de alternar "teletrabajo-trabajo presencial" para minimizar el contacto interpersonal.

➤ Aislar en casa a todo el personal que pudiese tener patologías previas o condiciones de carácter crítico en cuanto a la pandemia, así como a todas aquellas personas que utilizaran transporte público para acudir al centro de trabajo.

➤ Modificación de turnos de trabajo en depuración para minimizar la exposición.

➤ Priorización de los trabajos individuales.

➤ Los desplazamientos se efectúan igualmente de manera individualizada.

➤ Control de aforos en centros de trabajo y oficinas.

**Durante el 2021, desde recursos humanos, en la más estrecha colaboración con el área de seguridad y salud laboral, se han adaptado los protocolos de actuación en función de la incidencia acumulada.**

Asimismo, se ha llevado de manera exhaustiva, un control diario de seguimiento de casos afectados por la COVID, a través de este, se identifican a todas aquellas personas positivas en COVID como aquellas susceptibles de serlo, bien por haber tenido un contacto estrecho con alguna persona afectada o bien, por interactuar con alguna persona en riesgo de ser positiva. En estos casos la realización de pruebas previas a la vuelta al trabajo ha sido esencial.



## ➤ Proyectos de SSL

### ➤ Visitas de seguridad de Dirección

Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la Dirección, antes centradas en aspectos meramente técnicos, se han orientado hacia el contacto con la explotación, plantilla y a las contratas, a fin de fomentar el diálogo y respaldar al equipo destacando los buenos comportamientos (en línea

con el Proyecto Cultura Justa) y las mejoras prácticas.

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

En el 2021 se han realizado más de 6 visitas que ha marcado un hito respecto a la implicación de la Dirección y a la percepción que sobre ella tienen la plantilla propia y las contratas.

### ➤ Comité de SSL, consulta y participación de los trabajadores

Aigües i Sanejament d'Elx, dispone de un Comité de SSL conforme a la Ley de PRL. Este órgano paritario de consulta y participación de los trabajadores trabaja activamente durante el año, reuniéndose trimestralmente para acordar aspectos relativos a las SSL como Planificación de la actividad preventiva, determinación de estrategias para disminuir la siniestralidad, búsqueda de herramientas que permitan y mejoren las tareas desde un punto de vista ergonómico. Además del comité de SSL, la consulta y participación se extiende a cada uno de los trabajadores a través de:

- **Difusión de información y contenidos de SSL:** noticias, Buenas Prácticas (BP), incidentes con alto potencial de gravedad (HIPO), Alertas de Seguridad (AS), Política de SSL.
- **Charlas periódicas de SSL** en las que los mandos promueven la participación y consulta a los trabajadores.
- **Fomentando el uso de los formularios** de comunicación de riesgos que tienen disponibles.



## ➤ Cultura justa

Las organizaciones más seguras son aquellas que son capaces de gestionar la información de las disfunciones y utilizarlas como fuente de mejora. Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que todos los profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidentes (notificación).

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

### Reportar

01

Errores, barreras ineficaces o inexistentes, incumplimiento de normas, imprevistos en las operaciones.

Fallos en los dispositivos o instalaciones.

### Analizar

02

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

### Mejorar

03

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

### Aprender y compartir

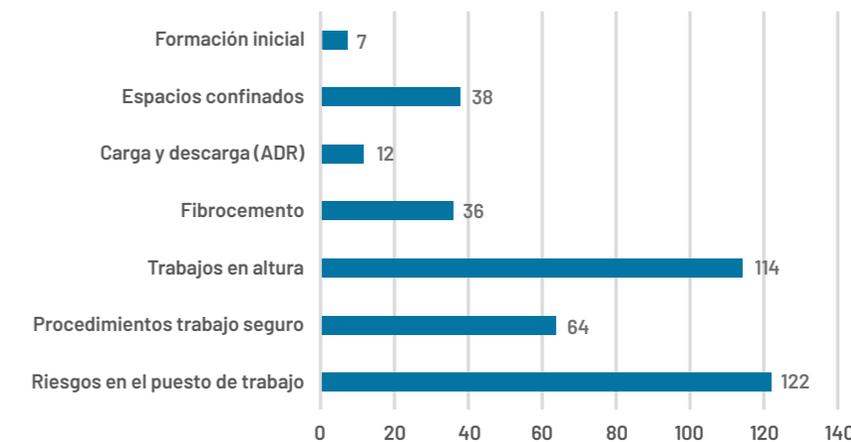
04

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

Por ello durante el año 2021 se realizaron 7 acciones formativas de Seguridad y Salud Laboral en las que participaron 118 empleados, con un total de 393 horas de formación impartidas.

### Formación en SSL 2021

7 Acciones formativas y 393 horas de formación

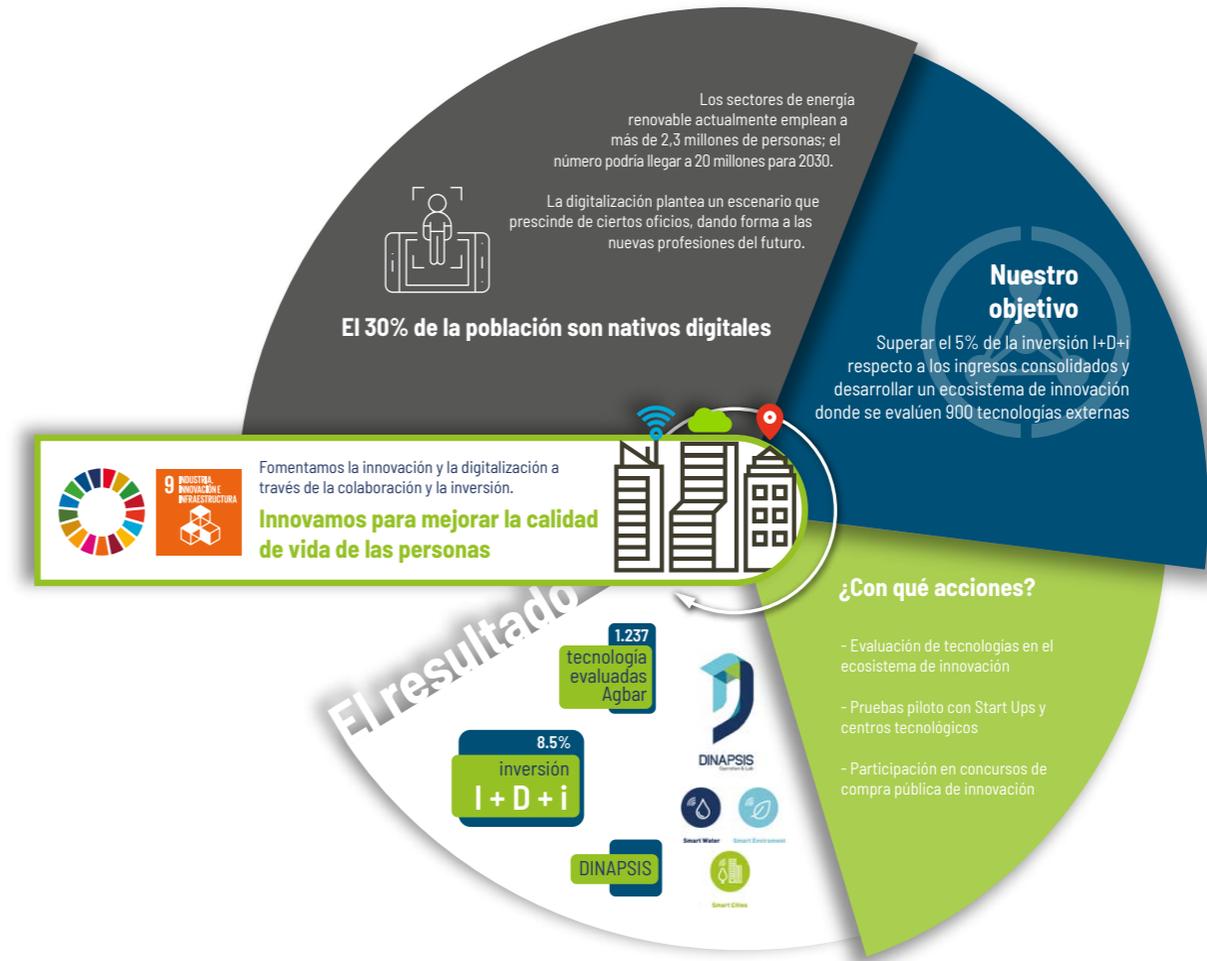




## INNOVACIÓN CON IMPACTO

Indicadores e iniciativas ReWater <  
 Proyectos innovadores <

## Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



## ➤ Proyectos Innovadores

### ➤ 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.

### ➤ GOT

El sistema GOT (Gestor de Operaciones en Terreno) permite unificar las órdenes de trabajo generadas por diversos sistemas (comercial, técnico y averías) en una única plataforma asegurando una trazabilidad y optimización del equipo. Este sistema consigue una reducción de los desplazamientos de la flota con la consecuente reducción de emisiones CO<sub>2</sub>.

### ➤ Wlcot

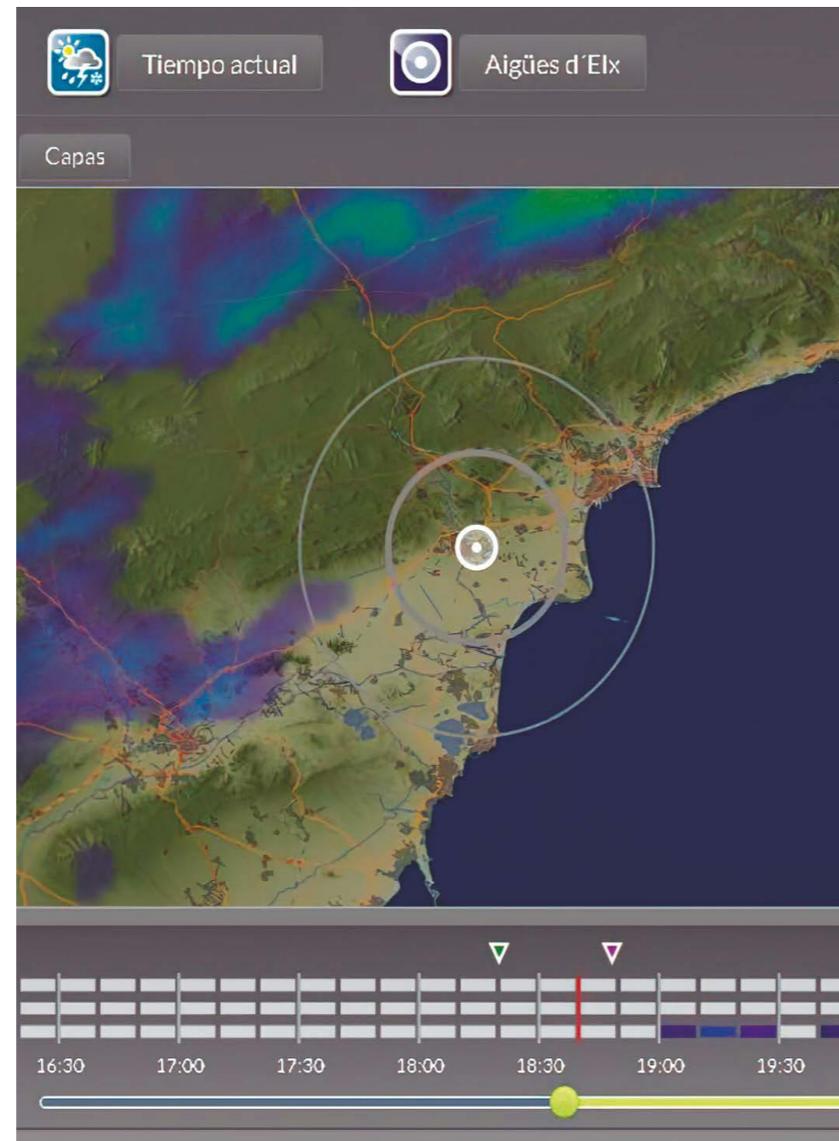
Software que conecta el CMR AquaCIS con los trabajos de mantenimiento de la red de agua potable. De este modo los clientes pueden estar informados previamente de una interrupción del servicio por obras de mantenimiento.

### ➤ SIPAID

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

Información en tiempo real sobre:

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



### ➤ Aquadvanced Urban Drainage

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

### ➤ METRESA

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

• Mejora la **continuidad y la calidad del servicio** de saneamiento.

• **Genera ahorro** en las tareas de mantenimiento e inspección del alcantarillado evitando el envejecimiento de la red de alcantarillado.

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

### ➤ Proyecto CX

Una de las principales demandas de los clientes es la información inmediata y amplia en situaciones excepcionales de falta de suministro o incidencias del servicio. Ante esta situación tan crítica, se ha puesto en marcha una aplicación de apoyo al personal que atiende el teléfono de averías 24/7 gratuito.

La nueva aplicación permite que el cliente puede recibir información exacta sobre la incidencia, ya que el teleoperador dispone de una plataforma que conecta el CRM de clientes con sistemas de geolocalización y mapas Bing.

El operador puede visualizar la actividad de la zona y obtener en tiempo real el estado del punto de suministro, de este modo puede responder de manera inmediata si en el momento de la llamada la falta de suministro es por causa de cierres programados o averías.



### ➤ Telectura

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**.

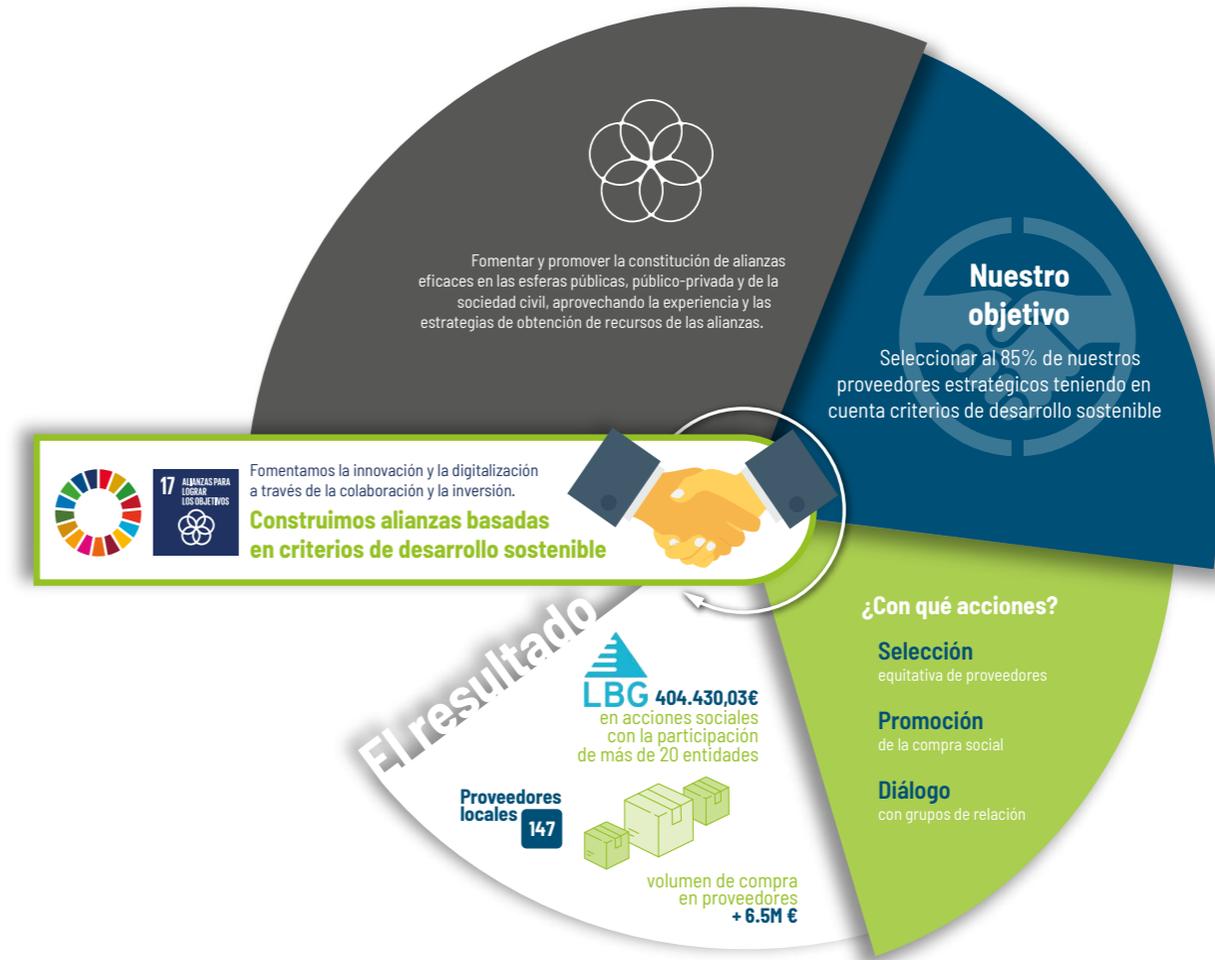
• **Reducción de emisiones** de CO<sub>2</sub> al evitar desplazamientos para realizar la lectura.



## ALIANZAS COMO MOTOR

- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Evaluación de proveedores <
- Proveedores locales <
- LBG <
- Verificación GRI <

## Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



## ➤ Evaluación de proveedores

Para alcanzar nuestros compromisos necesitamos poner nuestra atención en la colaboración con nuestros grupos de relación, favoreciendo la cooperación, el diálogo y la transparencia, fomentando las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios donde compartir nuestras experiencias que faciliten la promoción del desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación.

Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables. En este sentido, nos hemos comprometido a seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

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

- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.

- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con criterios de sostenibilidad.
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras.

En términos contractuales y legales, incorporamos en los contratos de servicio, suministros y obras con nuestros proveedores la cláusula de Responsabilidad Corporativa (Código de Conducta, Pacto Mundial, etc...).

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

Las instrucciones internas de contratación que regulan los procedimientos de contratación de Aigües d'Elx, están alojadas en el Perfil del Contratante en la web de la compañía y están aprobadas por el Consejo de Administración.

Los expedientes licitación se encuentran en el Perfil del Contratante de Aigües d'Elx alojado en la Plataforma de Contratación del Estado PLACE.

## ➤ Perfil del Contratante

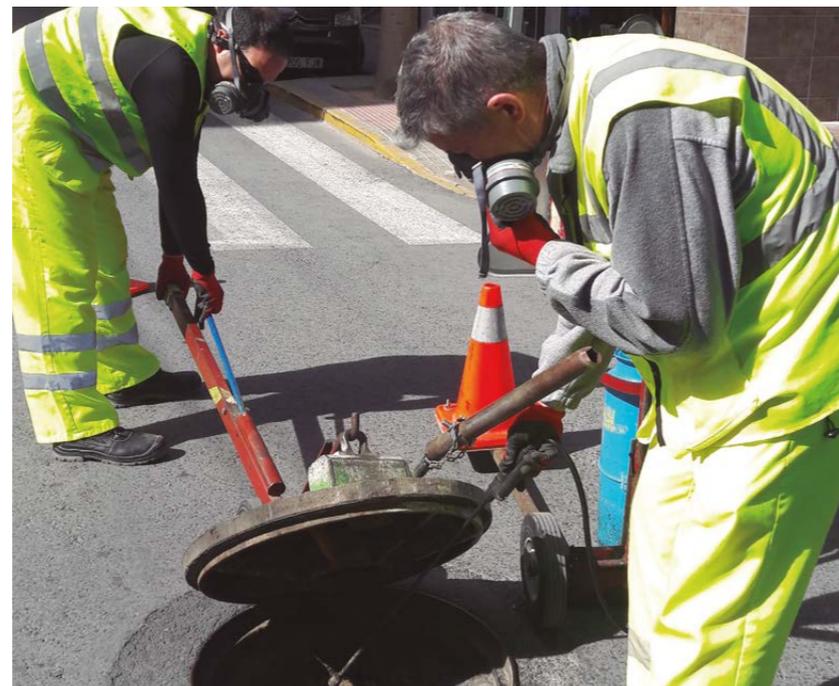
Desde esta página toda la ciudadanía puede conocer los concursos que convoca Aigües d'Elx.

El estado de las licitaciones y concursos en vigor.

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

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

Los expedientes licitación se encuentran en el Perfil del Contratante de Aigües d'Elx alojado en la Plataforma de Contratación del Estado PLACE.



## ➤ Proveedores locales

Aigües d'Elx en la meta 17 fomenta y promueve la constitución de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privada y de la sociedad civil,

aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

<b>Proveedores Aigües d'Elx</b>	<b>2021</b>
<b>Nº total proveedores</b>	<b>287</b>
<b>Nº proveedores locales</b>	<b>147</b>
<b>Gto proveedores locales</b>	<b>6.500.164,68 €</b>

## ➤ LBG

Aigües d'Elx ha desarrollado en 2021 un total de 47 iniciativas con entidades locales, llegando a 35 grupos de relación en el municipio, registradas según modelo **LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)**, metodología que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la inversión social empresarial.

La plataforma donde ese registran ha permitido a la compañía alinear las iniciativas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### Tipo de contribución

	Proyectos	Iniciativas	Proyectos con contribución	Iniciativas con contribución	Contribución total	Contribución Agbar	Contribución Agbar %
Dinero	7	92	2	9	389.600,03 €	389.600,03 €	96,30%
Tiempo	7	92	1	3	1.680 €	1.080 €	30,00%
En especie	7	92	1	1	500 €	0,00 €	0,00%
Coste de gestión	7	92	5	23	13.750 €	13.750 €	3,4%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>92</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>405.530,03 €</b>	<b>404.430,03 €</b>	

### Área de actuación

	Proyectos	Iniciativas	Proyectos con contribución	Iniciativas con contribución	Contribución total	Área primaria	Área secundaria	Contribución Agbar	Contribución Agbar %
Medio ambiente	6	49	4	38	375.766,03 €	375.166,03 €	0,00€	375.166,03 €	92,8%
Bienestar Social	2	9	2	9	19.190,00 €	18.690,00 €	0,00€	18.690,00 €	4,6%
Arte y Cultura	2	14	2	13	8.190,00 €	8.600,00 €	78,00€	8.678,00 €	2,1%
Educación	5	33	5	30	1.800,00 €	1.764,00 €	36,00€	1.800,00 €	0,4%
Desarrollo socioeconómico	2	2	1	1	60,00 €	0,00 €	60,00 €	60,00 €	0%
Empleo y emprendimiento	1	1	1	1	39,00 €	0,00 €	36,00 €	36,00 €	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>88</b>	<b>405.530,03 €</b>	<b>404.220,03 €</b>	<b>210,00 €</b>	<b>404.430,03 €</b>	

### Por ODS

		Proyectos con contribución			Iniciativas con contribución			Contribución total			Contribución Aigües d'Elx			Como 1º ODS			Como 2º ODS			Como 3er ODS			Contribución ODS		
1. Fin de la pobreza		2	2	5	2.265,00 €	1.765,00 €	1.765,00 €	0,00 €	0,00 €	0,4 %															
2. Hambre cero		1	3	6	3.730,00 €	3.730,00 €	3.730,00 €	0,00 €	0,00 €	0,9 %															
3. Salud y bienestar		1	1	2	5.090,00 €	5.090,00 €	5.090,00 €	0,00 €	0,00 €	1,3 %															
4. Educación de calidad		3	3	6	37.566,00 €	37.566,00 €	780,00 €	36,00 €	36.750,00 €	9,3 %															
5. Igualdad de genero		1	1	2	150,00 €	150,00 €	0,00 €	150,00 €	0,00 €	0,0 %															
8. Trabajo decente y crecimiento económico		1	3	5	720,00 €	720,00 €	720,00 €	0,00 €	0,00 €	0,2 %															
12. Producción y consumo responsable		1	1	2	600,00 €	600,00 €	600,00 €	0,00 €	0,00 €	0,1 %															
13. Acción por el clima		2	6	12	37.140,00 €	37.140,00 €	0,00 €	390,00 €	36.750,00 €	9,2 %															
14. Vida submarina		1	1	2	73.500,00 €	73.500,00 €	0,00 €	73.500,00 €	0,00 €	18,2 %															
15. Vida de ecosistema terrestre		4	10	20	228.436,02 €	227.836,02 €	227.836,02 €	0,00 €	0,00 €	56,3 %															
17. Alianzas para lograr los objetivos		1	7	13	16.333,00 €	16.333,00 €	16.315,00 €	0,00 €	18,00 €	4 %															
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>89</b>	<b>47</b>	<b>405.530,02 €</b>	<b>404.430,02 €</b>	<b>256.836,02 €</b>	<b>74.076,00 €</b>	<b>73.518,00 €</b>																

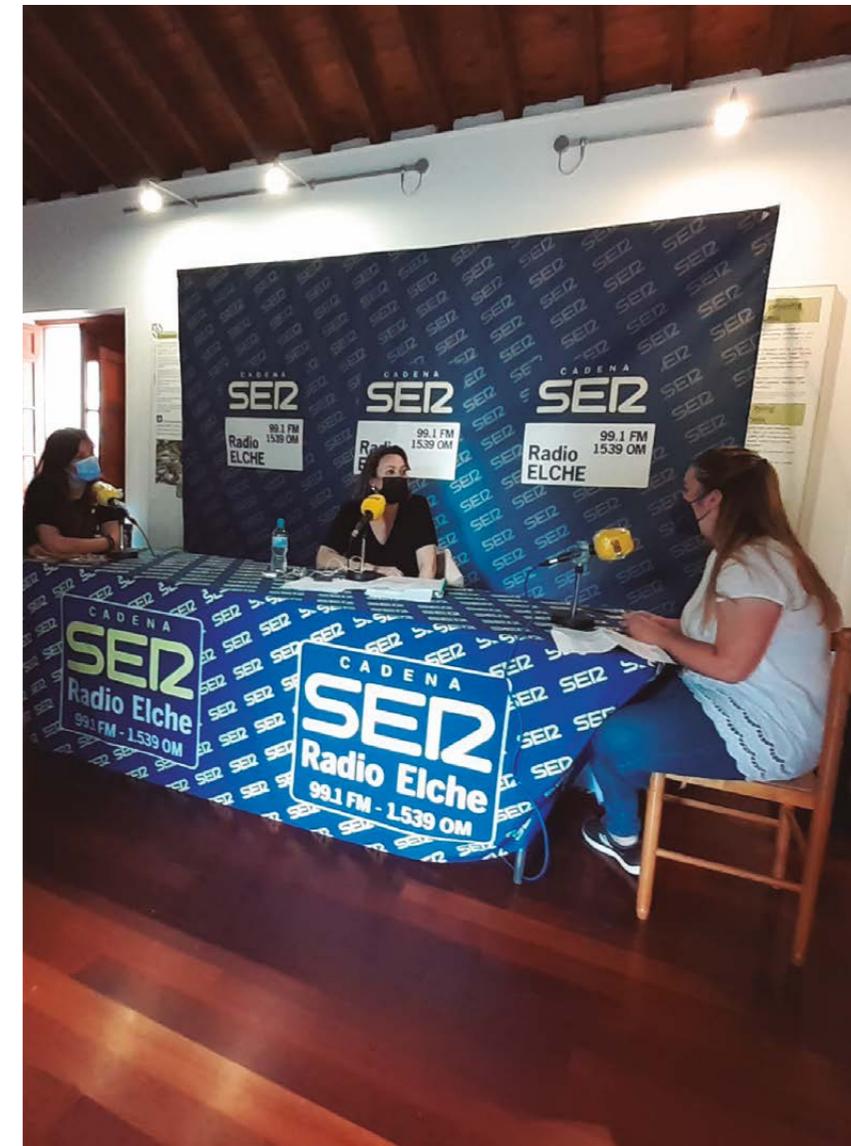


## ➤ Diálogo con grupos de relación

Aigües d'Elx ha interiorizado una responsabilidad hacia los grupos donde la empresa está vinculada y ha adquirido en su camino hacia un desarrollo sostenible de obligación y responsabilidad frente a estos grupos e individuos. Para la empresa la relación con los grupos constituye un ciclo de mejora continua, asociando nuestra actividad y organización a las expectativas y necesidades que fruto de las alianzas van surgiendo, proporcionando una herramienta de evaluación y enriqueciendo y mejorando nuestras intervenciones y actuaciones.

A lo largo del 2021 Aigües i Sanejament d'Elx, ha desarrollado actividades con nuestros grupos de relación que acompañan los principios de colaboración y de desarrollo de nuestras alianzas para el desarrollo sostenible. Bien es cierto que el covid-19 a mermado el número de actividades desarrolladas, pero, aun así, y en este año en el que Aigües d'Elx ha celebrado su 20 aniversario destacamos las siguientes:

- Con la Fundación Elche Acoge, se han mantenido actividades educativas enmarcadas en el proyecto formativo y compromiso de la entidad con las personas migrantes a las que atienden. En 2021 hemos contribuido con dos formaciones; una en buenas prácticas en Seguridad y Salud, enmarcado en un Curso de Almacenaje y otro de Uso Responsable del Agua, que se incluía en un Taller de Cocina.



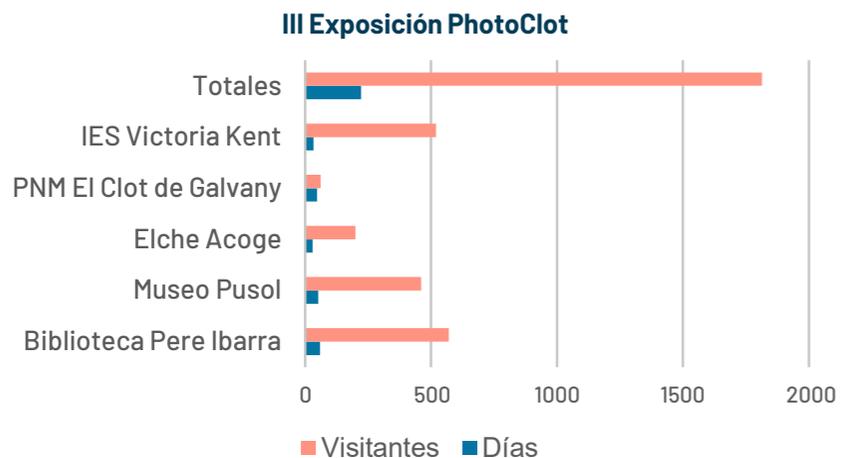
➤ Con el objetivo de poner en valor nuestros temas prioritarios en el enfoque de Educación ambiental, equidad, educación etc., se han mantenido los encuentros en los diferentes medios de comunicación, con programas de radio en los días, 22 de marzo Día Mundial del Agua y Día Mundial del Medio Ambiente, donde se han involucrado numerosos grupos entre Aigües d'Elx, la sociedad civil y la administración pública, en los que se abordaban temas comunes y se interactuaba con los Stakeholders. Desde comienzo del 2021 hasta el mes de mayo se han mantenido

con TeleElx, una programación mensual que aborda los objetivos, metas y actuaciones más destacadas en materia de los ODS, en ella participamos junto entidades y asociaciones que desarrollan un papel singular en cada uno de los ámbitos como por ejemplo en el ODS 5 Igualdad de Género, donde intervino la Fundación Casa de la Dona, la Concejalía de Igualdad, la Escuela de agua con el programa AquaSTEM, y se compartieron un gran número de buenas prácticas Elche encaminadas a lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

➤ En el ámbito del voluntariado, cabe señalar que la plantilla de Aigües d'Elx participó en el mes de noviembre en las jornadas de Revegetación en el PNM El Clot de Galvany.

Hemos dado más visibilidad con la itinerancia a la III Exposición de PhotoClot con el fin de apoyar la educación y formación en valores ambientales, como parte esencial del objetivo que tienen el Ayuntamiento de Elche y Aigües d'Elx en la gestión del Paraje.

Esta exposición ha permitido al público visitante sentirse en El Clot y disfrutar del Paraje a través de las imágenes expuestas. Esta exposición ha estado en el 2021 en seis espacios ha sido visitadas por un total de 1813 personas y durante 222 días se ha podido visitar.



## ➤ Impacto en Redes Sociales

A lo largo del año 2021 Aigües d'Elx ha mantenido la difusión de los mensajes de uso responsable, garantía sanitaria del agua del grifo, equidad, protección a la diversidad y otros importantes para su difusión como vehículo

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



TWITER



WEB



MEDIOS ONLINE

COMUNIDAD  
**2.487**  
INTERACCIONES  
**12K**  
IMPRESIONES  
**272K**  
MENCIONES  
**2.769**

USUARIOS  
**96.201**  
SESIONES  
**175.500**  
PÁGINAS VISTAS  
**1.009.810**

MENCIONES  
**363**



#20añosconElche

Cumplimos 20 años al servicio de #Elche. 20 años de retos que no hubiera sido posible alcanzar sin el compromiso de todas las personas que han formado y forman parte de nuestro equipo humano. ¡Gracias!



Ajuntament d'Elx - Ayuntamiento de Elche y 9 más



Esta mañana hemos acompañado a Asociación @concienciate\_es en la presentación de la furgoneta destinada al reparto de alimentos a personas en situación de vulnerabilidad. ¡Enhorabuena por vuestra necesaria labor!



Ajuntament d'Elx - Ayuntamiento de Elche y 9 más



Renovamos el convenio de colaboración con la Cátedra Pedro Ibarra de la @UniversidadMH para impulsar la investigación y contribuir al mejor conocimiento de la historia de #Elche.



Javier Prieto y 4 más

## ➤ Verificación GRI

### INFORME DE VERIFICACIÓN

#### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de HIDRAQUA la verificación independiente del documento **INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2021**. 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 2021

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el **Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2021**, en relación con su empresa mixta: Aigües i Sanejament d'Elx, S.A., de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2021** 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 2021** 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 2021 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 2021 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 2021**.
- 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 2021 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).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad ESENCIAL**.
- 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  
15 de junio de 2022  
SGS



## SOBRE NUESTRO INFORME

Estudio de materialidad   
Informe de cumplimiento ODS

## Estudio de materialidad

El informe de Desarrollo 2021 tiene como objetivo dar respuesta a aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que tienen un peso notable en las valoraciones y decisiones de los Grupos de Relación.

Según Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad se define como el umbral en el que los temas de sostenibilidad (o cualquier otro) se vuelven lo suficientemente importantes como para que se informe sobre ellos, así como el énfasis que se espera que se les dé en el informe según su nivel de prioridad.

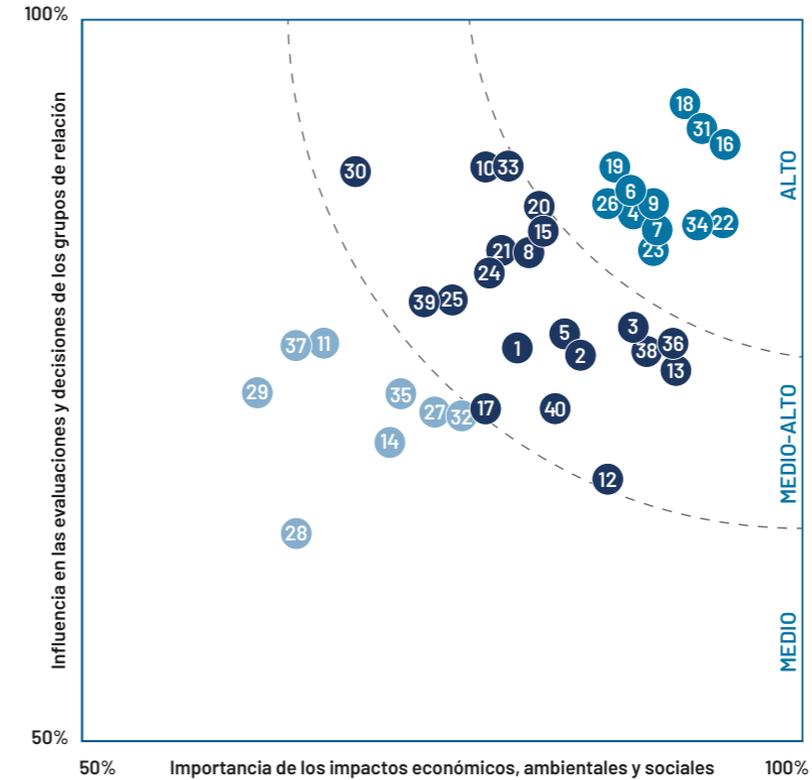
## Materialidad

Al tratarse en 2021 de un estudio donde se han analizado los temas materiales de 2020 para poder valorar el impacto de la Covid-19, no se ha contactado directamente con los grupos de relación, sino que se han contrastado las puntuaciones medias del último análisis de Materialidad con información pública de las siguientes fuentes:

- 1 Medios de comunicación.
- 2 Redes sociales.
- 3 Fuentes especializadas del sector del agua.
- 4 Novedades legislativas en aspectos de DSE.
- 5 Barómetro DIRSE-EY sobre la relevancia y funciones DIRSE.

Asimismo, se han llevado a cabo reuniones internas con cada una de las áreas funcionales a fin de analizar el impacto de la Covid-19 en la compañía y revisar la relevancia de cada uno de los temas identificados en 2021.

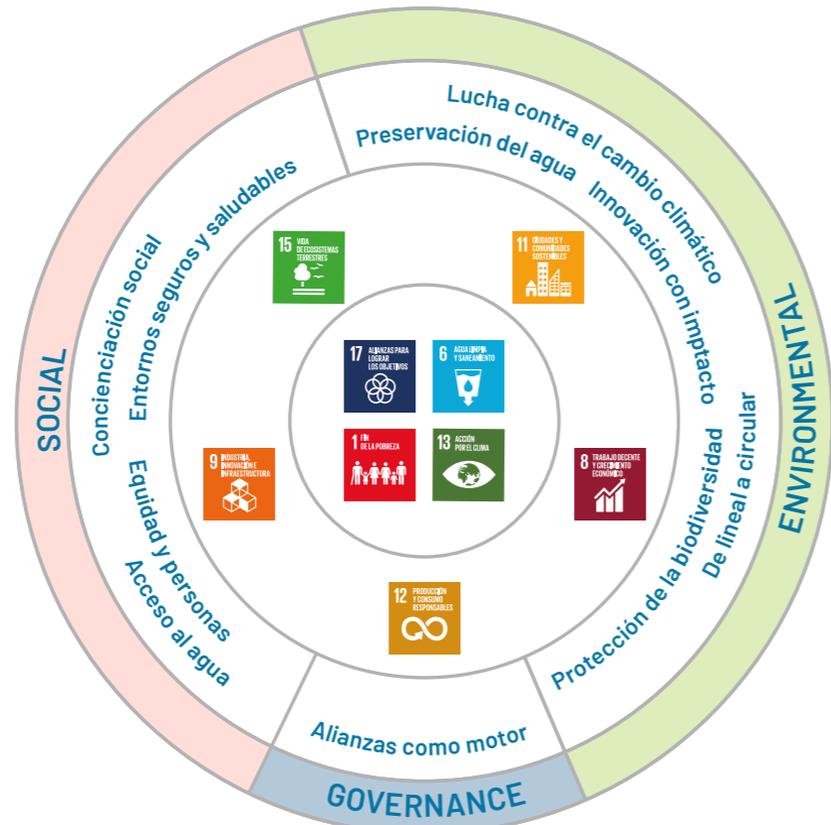
**El estudio de materialidad nos permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes-sobre los que deberemos reportar e informar- y aquellos que no lo son. De esta forma se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad, evitando el exceso de información (al dejar de incluir indicadores sobre temas no tan relevantes para la compañía)**



- 18 Calidad del agua potable
- 31 Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 16 Seguridad y salud laboral
- 22 Disponibilidad del agua
- 19 Calidad del agua tratada
- 34 Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente / usuario
- 6 Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
- 9 Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- 4 Ética e integridad
- 7 Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
- 26 Residuos y economía circular
- 23 Adaptación al cambio climático
- 20 Eficiencia en las redes de la distribución del agua
- 33 Claridad en las tarifas y las facturas
- 13 Captación y fidelización de talento
- 36 Gestión de datos personales y ciberseguridad
- 15 Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
- 10 Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
- 3 Gestión de riesgos
- 38 Construcción de alianzas
- 8 Innovación y transferencia de conocimientos
- 5 Transparencia
- 21 Reutilización del agua tratada
- 2 Sostenibilidad financiera
- 24 Reducción de la huella de carbono
- 30 Inversiones sostenibles
- 40 Seguridad y salud en la cadena de suministro
- 1 Gobernanza corporativa
- 25 Generación de energía renovable
- 12 Formación y desarrollo profesional
- 39 Protección contra el desempleo
- 17 Diálogo y relación con los empleados
- 32 Desarrollo de la comunidad local
- 27 Preservación de la biodiversidad
- 35 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 11 Diversidad e inclusión
- 37 Cadena de suministro responsable
- 14 Compensación y prestaciones a los empleados
- 29 Ecodiseño de procesos e instalaciones
- 28 Mitigación de impactos in situ de las operaciones

# Informe de cumplimiento ODS

Este informe se estructura vinculando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 establecidos como prioritarios para la empresa, con la línea correspondiente del plan estratégico en Desarrollo Sostenible (según criterios ESG), con la materialidad, con los principios de Pacto Mundial, con los compromisos que se asumen por la empresa en cada una de estas líneas y con los indicadores de GRI correspondientes, aportando el dato del indicador 2021 para la gestión realizada en el municipio de Elche.



ODS	Plan estratégico	Tema material	Pacto mundial (Red Española)	Responsabilidad como empresa	Indicadores destacados 2021 - Elche	GRI
17	Se incorpora en esta columna la Línea correspondiente al ODS del Plan Estratégico actual. Nuestros compromisos están enfocados a los criterios ESG y alineados con la Agenda 2030	Se incorpora el tema material correspondiente, derivado del Informe de Materialidad realizado. La materialidad se define como el umbral en el que los temas de sostenibilidad se vuelven lo suficientemente importantes como para que se informe sobre ellos, así como el énfasis que se espera que se les dé en el informe según su nivel de prioridad otorgado por los Grupos de Interés y la empresa.	Se incluye el derecho correspondiente siguiendo el esquema usado por Pacto Mundial para informar sobre el progreso anual del cumplimiento de sus Principios	Se incorpora la definición de los compromisos en materia de desarrollo sostenible para cada línea estratégica. Se incluyen los indicadores del cumplimiento del Plan Estratégico de la empresa en 2021 en el municipio.	Se refieren los indicadores GRI vinculados. Se utiliza la metodología de Global Reporting Initiative (GRI) el estándar internacional que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad como herramienta para la planificación, medición, evaluación y comunicación de los avances e impactos en aspectos sociales, económicos y ambientales de una organización. <b>Los indicadores están verificados externamente por una entidad independiente.</b>	
13	Lucha contra el cambio climático		Derecho a un medio ambiente sano	> Tomamos medidas para la reducción de emisiones, la mitigación y adaptación al cambio climático y la protección de la biodiversidad.	> 100 % del suministro eléctrico procedente de energía verde (GdO). > 1.274.916 kWh de energía ahorrada por medidas de eficiencia energética. > 2.663.000 kWh de producción de energía renovable en nuestras instalaciones.	303-4 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 308-2
15	Protección de la biodiversidad	• Adaptación al cambio climático • Residuos y economía circular		> Apostamos por la multifuncionalidad de la plantas de tratamiento de agua para favorecer la función ecológica del espacio y proteger la biodiversidad.	> 100% de instalaciones libres de fitosanitarios y pesticidas. > 100% de instalaciones con protocolo de especies invasoras.	304-1
11	De lineal a circular			> Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas, también en nuestra cadena de suministro.	> 34,63% de energía renovable generada y recuperada frente al consumo total de la instalación (EDAR cogeneración). > 100% de fangos de la EDAR valorizados.	308-2
9	Innovación con impacto	• Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente • Digitalización y uso de tecnologías inteligentes		> Ofrecemos productos y servicios que mejoren el día a día de la ciudadanía y su entorno ambiental y social.	> Unos 27,8 ME invertidos en I+D+i en 439 proyectos de ejecución directa, con el 65,2% de la inversión destinada a proyectos de digitalización (Datos Grupo Agbar).	
6	Preservación del agua	• Calidad del agua tratada • Disponibilidad del agua	Derecho humano al agua	> Asumimos nuestra responsabilidad para garantizar el acceso al agua y al saneamiento (ODS 6), en términos de calidad y también de asequibilidad.	> 9.780.320 m3 de agua tratada en EDAR. > 100% del agua reutilizada. > 82,67% rendimiento de la red de agua potable.	303-1 303-3 303-5 203-1
1	Acceso al agua, un derecho universal	• Calidad del agua • Digitalización y uso de tecnologías inteligentes • Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Derecho a la no discriminación Derecho de las mujeres	> Trabajamos para garantizar los derechos de clientes y consumidores. > Atendemos especialmente a las personas y colectivos en situación de mayor vulnerabilidad.	> Todos los hogares disponen de acceso a tarifas o fondos sociales. > 6.103 clientes se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago en el último año. > 455.772€ invertidos en fondos sociales en 2021. > 100% de cumplimiento de analíticas del agua servida.	303-1
5	Equidad y personas	• Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	Derecho a un Trabajo decente; conciliación y desconexión	> Aseguramos y fortalecemos los mecanismos de no discriminación.	> Aprobación III Plan de Igualdad. Distintivo de Igualdad en la empresa. > 2,4% de la plantilla son personas con discapacidad, superando el 2% fijado por la legislación en la materia. > 23,3 % de mujeres en puestos de responsabilidad.	102-16 405-1 405-2
8	Equidad y personas	• Captación y fidelización del talento		> Priorizamos el mantenimiento de los puestos de trabajo de la plantilla. > Protegemos el derecho a la desconexión del trabajo. > Garantizamos los mecanismos de conciliación de la plantilla. > Oportunidades de formación y de aprendizaje para mejorar sus competencias.	> 95 % de la plantilla con contrato fijo. > Empresa Familiarmente Responsable (efr). > Implantación de políticas que favorecen la desconexión Laboral y el teletrabajo. > Acuerdos de conciliación con condiciones que mejoran los supuestos legalmente definidos y bajo el espíritu de la corresponsabilidad. > 393 horas de formación en seguridad y salud laboral.	102-41 401-1 401-3 403-4 404-1 404-2
12	Concienciación social		Derecho a la educación	> Ofrecemos formación y sensibilización sobre derechos humanos, medio ambiente, transparencia e igualdad de género a nuestros grupos de interés.	> Cerca de 200 escolares formados en el uso sostenible del agua. > 2.130 personas han visitado nuestras instalaciones, exposiciones y aulas de interpretación. > Más de 129.877 personas sensibilizadas en uso responsable del agua.	
3	Entornos seguros y saludables	• Seguridad y salud laboral	Derecho a la salud	> Ponemos el foco en la seguridad de las personas trabajadoras, con el reto 0 accidentes laborales, y velamos por la salud laboral.	> 0 índice de frecuencia; 0 gravesdad.	403-1 a 403-10
16	Gobernanza	• Ética e integridad	Derecho a la privacidad	> Protegemos los datos personales de la plantilla y clientes. > Velamos por la transparencia, rendición de cuentas y la ética en la gestión del servicio.	> Compliance Officer en la empresa. > Empresa con Data Protection Officer. > 100% de la plantilla formada sobre el Código de Conducta y políticas.	418-1
17	Alianzas como motor	• Cadena de suministro responsable • Construcción de alianzas	Derecho a un trabajo decente	> Impulsamos entornos de confianza y alianzas que contribuyan al DS.	> 100% de compras estratégicas evaluadas y con cláusulas de Desarrollo Sostenible. > 54,5% gasto en proveedores locales. > 404.225,03 € de inversión social (LBS).	102-9

Informe de Desarrollo Sostenible subvencionado por:



Fondo destinado a la financiación de actuaciones dirigidas a la promoción, fomento y difusión de la cultura y prácticas de economía sostenible, la responsabilidad social empresarial y el bien común.

