

Informe de Desarrollo Sostenible



Aigües d'Elx

Desarrollo sostenible, nuestra hoja de ruta



Carlos González Serna

Alcalde de Elche

Es para mí un honor presentar el primer informe de Desarrollo Sostenible de Aigües i Sanejament d'Elx, un paso muy importante en pro de la transparencia y divulgación, a la ciudadanía, de la gestión del agua en Elche que está llevando a cabo la Empresa Mixta.

Desde la constitución de Aigües d'Elx en julio del 2001 hemos visto cómo se transformaban día a día nuestras infraestructuras hidráulicas en dotaciones para una ciudad del siglo XXI. Hoy, podemos decir con orgullo que habiendo aumentado un 23% los abonados se ha conseguido reducir la demanda anual del consumo de agua en torno a un 14%, es decir, anualmente se vienen ahorrando cerca de 2.300.000 m³, volumen que equivaldría al consumo anual de una ciudad de más de 40.000 habitantes.

Durante estos años hemos sido testigos de grandes obras que se han ejecutado, unas para mejorar el suministro de agua potable y, de este modo, evitar que ninguna gota se pierda por el camino, y otras que han extendido la red de alcantarillado a los vecinos de las pedanías, como las de Perleta, Matola, Bonavista, Torrellano, Valverde, o las que se encuentran en ejecución y que conectarán con la red de saneamiento a Llano de San José y Peña de las Águilas. Estos proyectos han servido y servirán para vertebrar nuestro término y acercar los servicios municipales a los vecinos y vecinas de las pedanías.

Gestionar el agua también significa gestionar las aguas torrenciales típicas de la gota fría del clima mediterráneo. En el 2017 finalizarán las obras del colector de pluviales de Carrús, 24 meses de obras que servirán para canalizar el agua de lluvia y, de este modo, paliar los efectos negativos de las inundaciones que, cada ciertos años, hemos padecido. Es necesario agradecer la comprensión de los vecinos y comerciantes del barrio por las molestias, y transmitirles que estas obras nos servirán para estar más tranquilos cuando llueva de manera torrencial sobre nuestra ciudad.

Evolucionar a una gestión sostenible del agua, no solo es reducir la demanda del recurso agua, siempre importante en una ciudad sin recursos propios, sino también regenerar las aguas residuales para que cumplan los parámetros de reutilización. Elche cuenta con tres depuradoras que permiten reutilizar el 100%, es decir, el agua que llega a Elche se utiliza dos veces, una primera para consumo humano y, después, regenerada, se utiliza como agua de riego en el Camp d'Elx o para el mantenimiento del nivel de agua en las charcas del Paraje Natural Municipal de El Clot de Galvany, un ecosistema único para la protección de la biodiversidad del litoral mediterráneo que es visitado por más de 9.000 personas al año.

La reutilización del agua regenerada tiene un valor potencial para la sostenibilidad en pro de la economía circular que desde el Ayuntamiento se quiere impulsar y que forma parte de la Estrategia Elche 2030 que será la gestión sostenible del agua, un eje clave para la Candidatura de Elche Capital Verde 2030 de la Unión Europea.

En este sentido estamos trabajando con la Entitat de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR) de la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural para reubicar y modernizar la depuradora de Algorós. Una reivindicación que pretende paliar las molestias de los vecinos por los malos olores y también, adecuar la depuración a los nuevos retos de aprovechamiento del agua regenerada para usos urbanos, riego de los huertos tradicionales y zonas verdes de Elche. Estas acciones se engloban dentro de la Estrategia de Desarrollo Urbanismo Integrador y Sostenible (Edusi) cofinanciada por la Unión Europea para el mantenimiento de nuestro Patrimonio Natural e Histórico.

El acceso al agua es un Derecho Humano, y una empresa como Aigües d'Elx debe ser permeable a los problemas de la sociedad. En este sentido, hemos prestado una especial atención a las familias numerosas, monoparentales, parados, pensionistas y víctimas de violencia de género con la aprobación de Tarifas Sociales, para que su situación económica no sea impedimento para su acceso al agua. En octubre de 2016, el Ayuntamiento y Aigües d'Elx aprobaron un incremento adicional de 50.000 euros para el Fondo Social alcanzando actualmente una dotación de 250.000 euros, destinado a aquellas personas que por su situación económica no pueden hacer frente a sus facturas de agua.

Debo felicitar a las 119 personas que forman la plantilla de Aigües d'Elx que durante estos años han trabajado para facilitar la atención al cliente eliminando barreras, favoreciendo el contacto de los usuarios con la empresa, educando a los estudiantes de Primaria en el uso responsable del agua, preocupada por la Seguridad y Salud de su plantilla, favoreciendo la igualdad entre hombres y mujeres y, por supuesto, vigilando la Calidad del Agua y empleando todos sus conocimientos y profesionalidad para que el agua nunca nos falte en Elche.

Carlos González Serna

Alcalde de Elche

Presidente de Aigües i Sanejament d'Elx

Transparente
como el agua



Javier Prieto de la Nogal

Director gerente de Aigües d'Elx



Este documento que pueden leer a continuación es el primer Informe de Desarrollo Sostenible de la Empresa Mixta Aigües i Sanejament d'Elx, S.A. que ha sido elaborado en base a la versión Standards de la guía Global Reporting Initiative (GRI), y está referido al ejercicio 2016. Tras catorce años de gestionar el Ciclo Integral del Agua del municipio de Elche, a finales del año 2014 Aigües d'Elx inició la implantación de un programa de Desarrollo Sostenible cuyo objetivo principal era dirigir el

servicio prestado hacia la sociedad ilicitana en general para que todos sus miembros lo pudieran poner en valor y fueran conscientes del destino que se le da al dinero que pagan con cada "factura del agua". Pretendíamos algo tan simple como dar a conocer en qué se emplea, en definitiva, rendir cuentas con la ciudadanía.

Además de la página web de la empresa, como forma continuada de dar a conocer las actividades y modo primordial de conexión empresa-ciudadano, y más allá de una oficina de atención o de una línea telefónica gratuita 24/365, para avanzar en aquel objetivo se pusieron en marcha herramientas como el Perfil del Contratante o el Portal de Transparencia, en los que se pueden consultar las actividades que se realizan, los Presupuestos, las Auditorías de las Cuentas Anuales junto con el Informe de Gestión. Y en marzo de 2016 fueron aprobadas por el Consejo de Administración unas nuevas Instrucciones Internas de Contratación. No conformes con ello hemos salido a la calle, nos hemos hecho ver, cuando hacemos cualquier obra lo ponemos de manifiesto, hemos mantenido reuniones que algunos grupos de la sociedad, desde asociaciones de vecinos, ONG's o, por ejemplo, el Consejo de Mayores; y somos conscientes que aún tenemos muchas acciones por iniciar pero que están planificadas.

Toda decisión que se toma en relación con la gestión del Ciclo Integral del Agua genera impactos en la sociedad y en el medio ambiente. Y en muchos casos serán impactos económicos cuantificables, pero una parte importante de aquéllos serán cualitativos. Las decisiones siempre deben estar destinadas a mejorar la eficiencia de las infraestructuras que conforman los sistemas. Por una parte, la máxima relación entre el volumen de agua

de origen y el que reciben los usuarios (conocido como rendimiento técnico hidráulico). Por otro lado, las menores pérdidas posibles en el transporte de las aguas residuales hasta las estaciones depuradoras de aguas residuales (minoración de pérdidas de aguas residuales al subsuelo). Y, por último, la máxima calidad de las aguas depuradas/regeneradas que permitan un "segundo" uso. Pero la excelencia en la gestión de cada una de esas partes viene acompañada de un mayor esfuerzo inversor y un mayor esfuerzo económico, como resumen de una amplia variedad de diferentes acciones, en la gestión y explotación de los sistemas. En definitiva, un mucho mayor impacto económico y social. Y todo ello es lo que debe conocer el ciudadano para que pueda estar orgulloso de su Servicio Municipal de Aguas.

Como aliciente, o contraprestación, tendremos la no menos desdeñable idea de poder disponer de más recursos en origen a futuro, que en estos momentos de sequía histórica, bien podemos entender y apreciar. En el caso de Aigües d'Elx, en la actualidad podemos considerar que nos encontramos en las situaciones de largo plazo que se planificaron al inicio de la gestión de la Empresa: tenemos un rendimiento técnico hidráulico importante, superior al 85%, sin embargo, se trabaja para mejorarlo aún más. Se está trabajando en la mejora continuada de las redes de alcantarillado, extendiendo su ámbito de recogida. Y también en la implantación de una nueva depuradora de aguas residuales que mejore la calidad del efluente y minimice el impacto en la sociedad. Y se han dado los primeros pasos en la reutilización de las aguas residuales regeneradas para el riego de jardines municipales, baldeo de calles, etc., cuando en la actualidad se reutiliza el 92% para riego agrícola y el 8% en el aporte al P.N.M. de El Clot de Galvany.

Si ya en 2014 se aprobaron unas nuevas tarifas para los servicios prestados, con muchos y novedosos aspectos sociales (Tarifas Especiales y Fondo Social), su desarrollo práctico e impulsivo se ha puesto en práctica durante 2015 y 2016. De hecho, en 2016 entró en vigor una nueva tarifa especial destinada a ser aplicada a personas en situación de Violencia de Género.

En resumen, el objetivo de este grupo de 119 trabajadores es conseguir gestionar el Ciclo Sostenible del Agua de Elche como un paso más allá del, ya tradicional, Ciclo Integral del Agua.

Índice

Conócenos	9
1.1. Principales indicadores 2016	10
1.2. La empresa	12
1.3. Órgano de gobierno	14
Organigrama funcional	15
1.4. El ciclo sostenible del agua	16
1.5. Nuestro compromiso hacia el Desarrollo Sostenible.....	18
1.6. 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible	20
2. Plan de Sostenibilidad	22
3. Enfoque de gestión	24
3.1. Estudio de materialidad	26
4. Planeta	30
4.1. Eficiencia hídrica	32
4.2. Inversiones en infraestructuras hidráulicas.....	36
4.3. Innovación sostenible	40
4.4. Energía y cambio climático.....	42
4.5. Biodiversidad y protección de los Parajes Naturales Municipales	44
4.6. Educación ambiental.....	48

5. Personas	53
5.1. Equipo humano	54
5.2. Gestión del conocimiento	55
5.3. Igualdad, diversidad y conciliación	56
5.4. Seguridad y Salud Laboral	58
5.5. Política Social del Agua	60
5.6. Colaboración con entidades locales	61
Acciones solidarias de la Plantilla de Aigües d'Elx	63
5.7. Diálogo con Grupos de relación	64
6. Valor compartido	67
6.1. Gestión ética	68
6.2. Gestión de tarifas	70
6.3. Orientación al cliente	72
6.4. Respuesta a las reclamaciones	74
6.5. Transparencia en la adjudicación de contratos	75
6.6. Calidad del agua	76
6.7. Valoración del servicio por la ciudadanía	78
¿Qué pagas con tu factura?	82
7. Informe de desarrollo sostenible	84
Informe de verificación	85



Lo que embellece al desierto es que en alguna parte esconde un pozo de agua”.
Antoine de Saint-Exupery

Conócenos

- 1.1 Principales indicadores 2016
- 1.2 La empresa
- 1.3 Órgano de gobierno
- 1.4 El ciclo sostenible del agua
- 1.5 Nuestro compromiso hacia el Desarrollo Sostenible
- 1.6 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible



1.1. Principales indicadores 2016

BUEN GOBIERNO



PORTAL DE TRANSPARENCIA

PERFIL DEL CONTRATANTE

CERTIFICADO EFR

ADHESIÓN A LA JUNTA DE ARBITRAJE



COMPLIANCE OFFICER

desde marzo 2017

PLANTILLA



3.086 HORAS DE FORMACIÓN

PERSONAS
119

MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS
50%

1 ACCIDENTE CON BAJA DURANTE 2016

MAGNITUDES HIDRÁULICAS



RED DE AGUA POTABLE
1.253 Km

RED DE ALCANTARILLADO
553 Km

AGUA SUMINISTRADA
14.356.672 M³

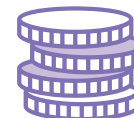
AGUA DEPURADA
9.478.363 M³



RED DE PLUVIALES

60
Km

ECONÓMICOS



CIFRA DE NEGOCIO
27.813,9

M€ (+0,63% respecto 2015)

RESULTADO NETO
3.079,54

M€ (+6,82% respecto 2015)

CLIENTES
120.432

INVERSIÓN EN OBRAS
2.488,9k€
(-1,09% respecto 2015)

SOCIALES



INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD **53.000€**



32.947

GESTIONES
ONLINE A TRAVÉS
DE LA OFICINA
VIRTUAL

(+6,17%
respecto 2015)

200.000€ DESTINADOS AL
FONDO SOCIAL

2.930 FAMILIAS
BENEFICIADAS

CAMPAÑAS  **2.200**
EDUCACIONALES ESTUDIANTES

SATISFACCIÓN

CLIENTES **7,05** SOBRE 10
(+9,5%)

4.000 CLIENTES

BENEFICIADOS POR LAS
TARIFAS SOCIALES

AMBIENTALES



VISITAS ATENDIDAS EN
EL CLOT DE GALVANY
9.159

RESTAURACIÓN DE HABITATS
PLANTONES
REPOBLADOS **794**

CLIENTES CON FACTURA
SIN PAPEL **14.148** (+11%)

AGUA REGENERADA
REUTILIZADA **100%**



AUTOSUFICIENCIA
ENERGÉTICA

1.800.000 KWH. (-5%)
RESPECTO 2015

1.2. La empresa

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

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



Misión

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



Visión

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



Valores

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





1.3. Órgano de gobierno



PRESIDENTE

Carlos González Serna

Alcalde Presidente del
Excmo. Ayuntamiento de Elche



VICE PRESIDENTE

Francisco Javier Bartual Vargas
Hidraqua



CONSEJEROS



D. Antonio Vicente
García Díez

D^a. Mercedes
Alonso García

D. Eduardo
García Ontiveros Cerdeño

D. Fernando
Durá Pomares

D. Manuel
Dobón Antón

ASISTENTES NO CONSEJEROS

D. Fernando
Sancho de Valle

D^a María José
Toledo Callejas

D. José Antonio
Álvarez Penalva

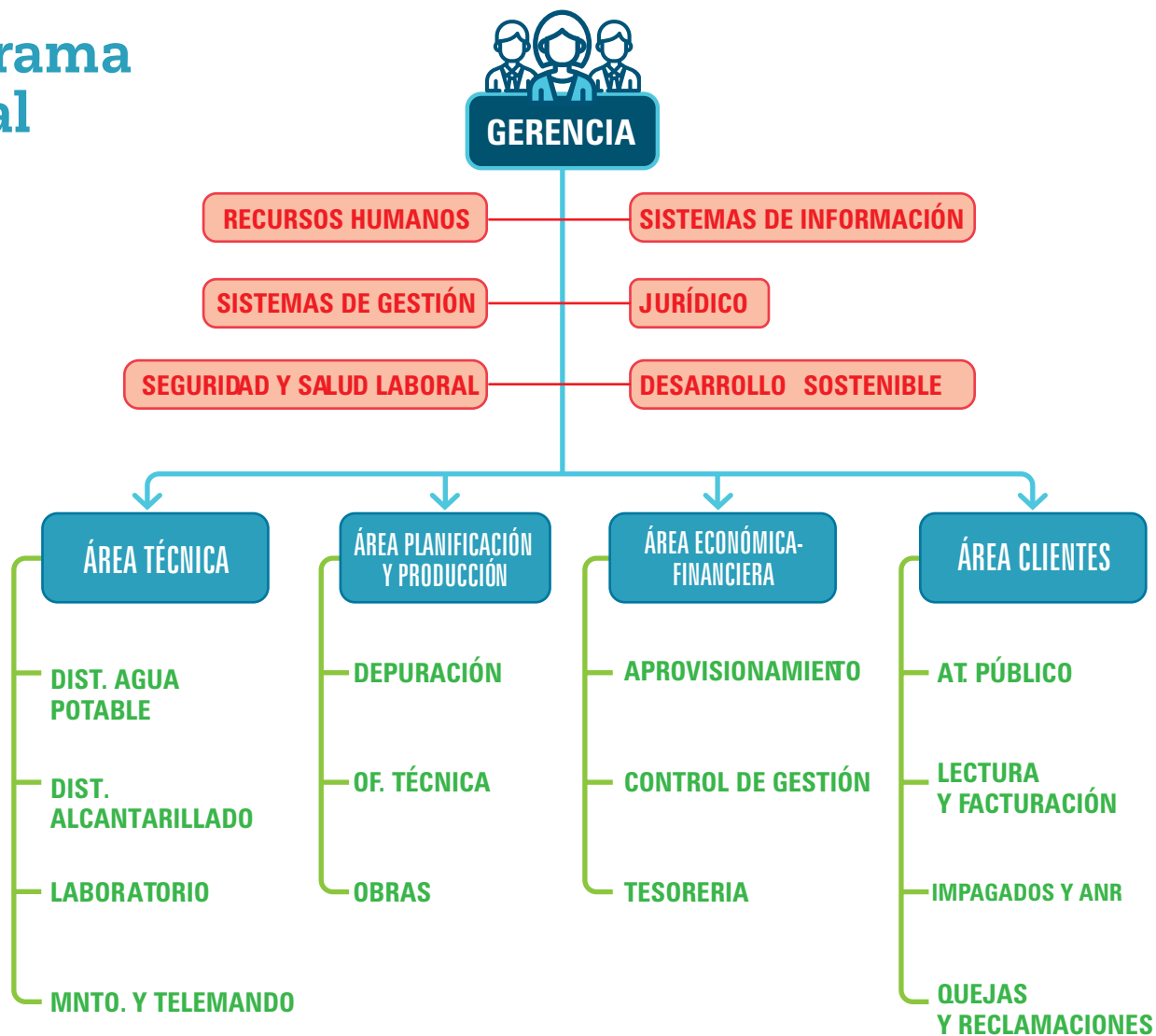
D. Miguel Ángel
Benito López

D. Antonio
Izquierdo Garay

D. Jesús
Moreno Luzón

D. Francisco Javier
Prieto del Nogal

Organigrama funcional



1.4. El ciclo sostenible del agua



1

Captación

Según su origen: subterráneo, superficial, marino, etc.



2

Potabilización

El agua natural se trata para asegurar su máxima calidad.



3

Transporte

Tuberías, centrales de bombeo y depósitos de almacenamiento.



4

Distribución

Se vigila la llegada del agua a las casas por telecontrol y telemando.



5

Consumo

Es necesario una gestión responsable del agua.



6

Alcantarillado

El agua ya usada se transporta a las depuradoras del municipio.



7

Depuración

Tres subsistemas según zonas y destino de las aguas residuales.



8

Reutilización

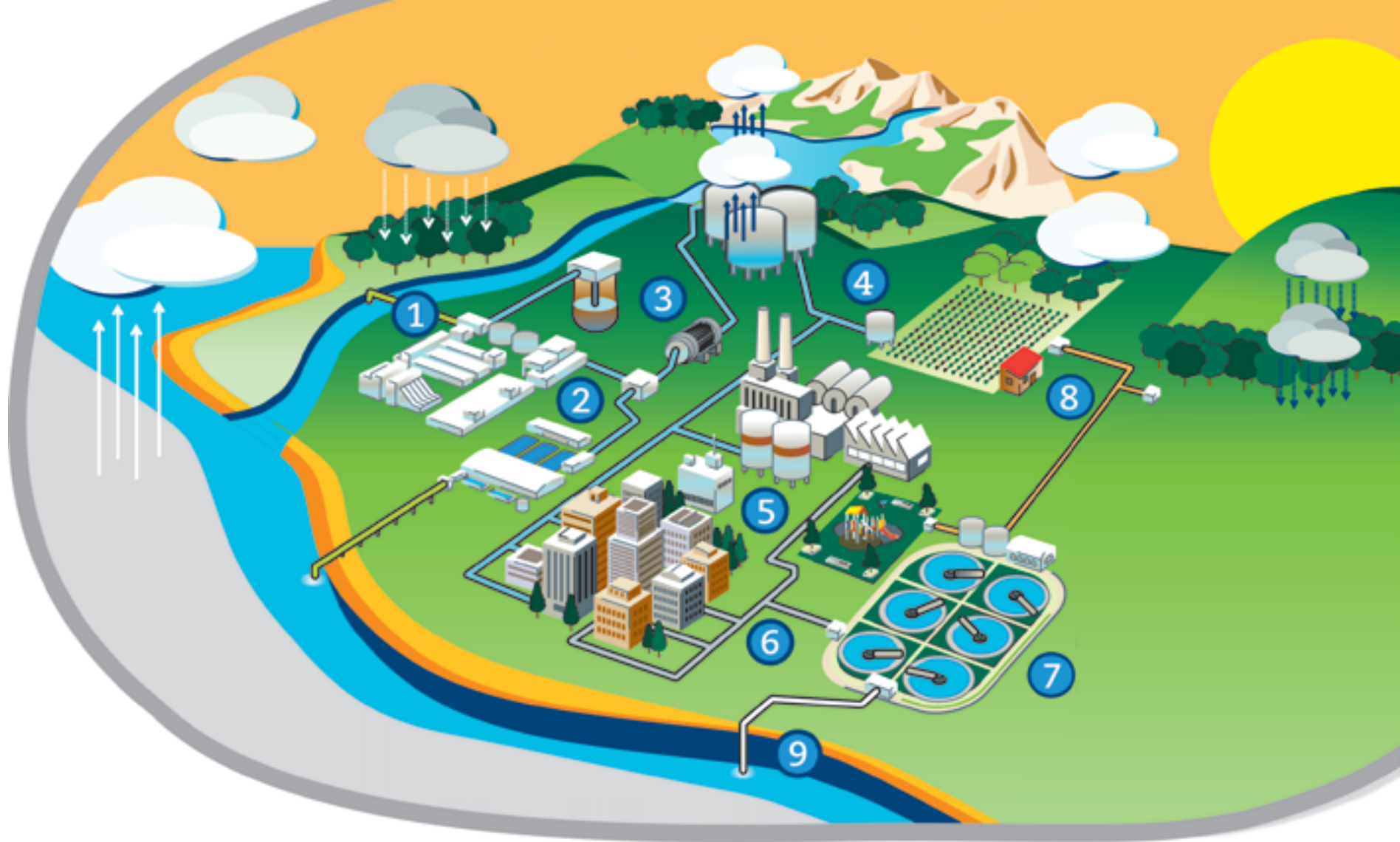
El 100% de las aguas regeneradas se reutilizan y se usan para riego agrícola.



9

Retorno al medio

El agua regenerada sin uso regresa a acuíferos, ríos, lagunas, etc



Agua natural



Agua potable



Agua residual



Agua reutilizada



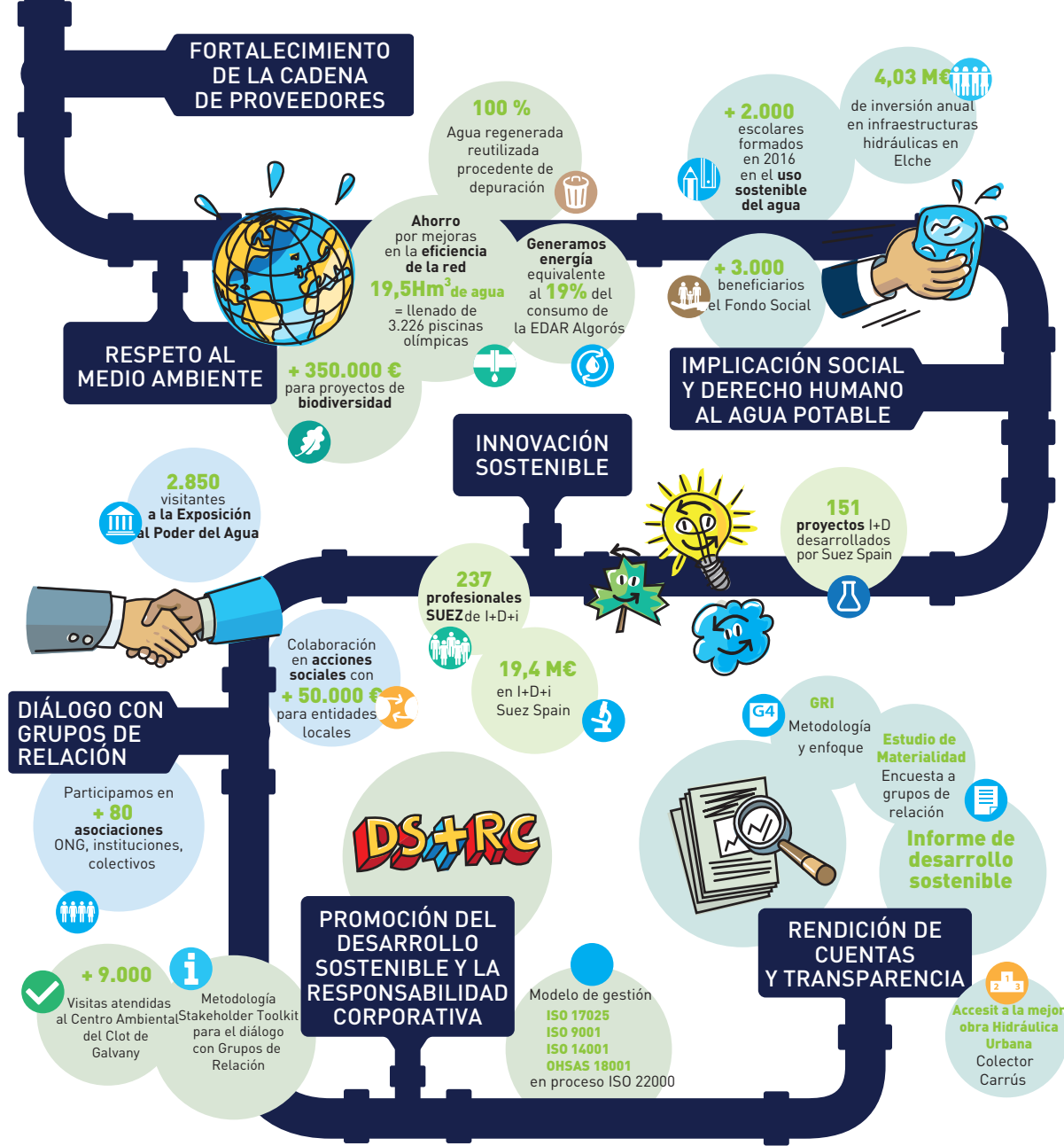
Agua regenerada

1.5. Nuestro compromiso hacia el Desarrollo Sostenible

La responsabilidad de Aigües d'Elx es el compromiso por contribuir al **desarrollo económico sostenible**, trabajando con la **plantilla**, sus **familias**, la **comunidad local** y la sociedad en general, para **mejorar su calidad de vida**.

Nuestra **Política de Desarrollo Sostenible** recoge una manera de actuar, con los **valores y las expectativas** que nuestros grupos de relación nos han demandado, que se sintetiza en los siguientes principios:





Para más información consulta nuestra política de Desarrollo Sostenible

www.aigueselx.es



1.6. 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible

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

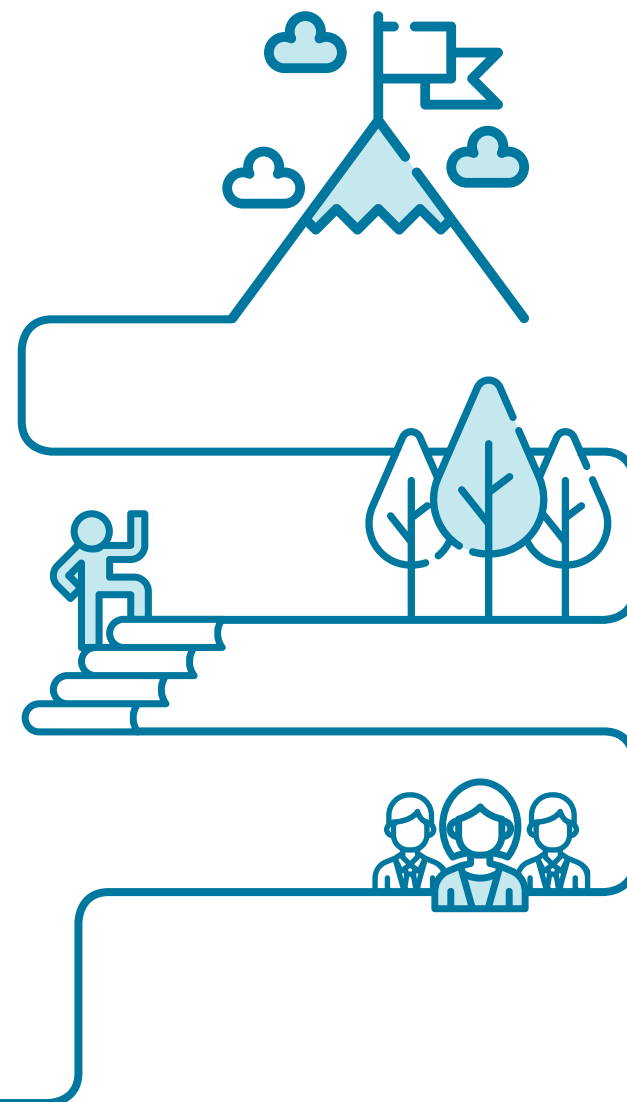
Los **17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)** son parte de una agenda de la ONU que se centrará en los tres elementos interconectados del desarrollo sostenible: **crecimiento económico, inclusión social y protección ambiental.**

Los **objetivos y las metas** publicadas estimularán la acción para los **próximos 15 años en cinco ámbitos: personas, paz, planeta, colaboración y progreso.**

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

En este sentido, la ONU reconoce la fuerza transformadora de las empresas al ser la principal fuente mundial de la actividad económica.

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





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Enlace a los objetivos de desarrollo sostenible.

2. Plan de Sostenibilidad

Como novedad las nuevas normas **ISO 9001:2015** y **ISO 14001:2015** incorporan la necesidad de realizar análisis de contexto, riesgos y oportunidades e identificación de Grupos de Relación y sus expectativas. **De este modo, el Plan de Sostenibilidad de Aigües d'Elx cubre los requisitos de las nuevas normas.**

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido **tres líneas de actuación** en el ámbito del **Desarrollo Sostenible** y una serie de **objetivos y acciones** en las que continuará trabajando en 2017.



LÍNEA DE ACTUACIÓN

• Cercanía a la ciudadanía



ACCIONES

- Seguimiento del proyecto Stakeholder Toolkit
- Establecimiento de diálogo con entidades sociales de la ciudad
- Divulgación de los temas prioritarios a través de los canales de comunicación
- Elaboración del IDS 2016
- Reforzar canales de comunicación interna

EXPECTATIVAS PARA LOS GRUPOS DE RELACIÓN

- Colaboración en la investigación, divulgación y formación
- Calidad de los servicios a la ciudadanía
- Colaboración en el desarrollo del territorio
- Transparencia, gobernanza y rendición de cuentas de la empresa
- Mejora de los procesos vinculados con la Administración Pública
- Política social del agua
- Accesibilidad de atención al cliente “sin barreras”

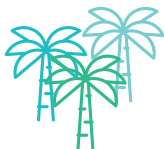
• Máxima eficiencia de las infraestructuras



- Mejora continua de las infraestructuras
- Mejora del control remoto de las instalaciones

- Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio
- Minimizar los impactos de las infraestructuras, servicios y obras.
- Acciones contra el cambio climático
- Desarrollo del Territorio
- Garantía sanitaria del agua del grifo
- Minimizar riesgos

• Patrimonio Natural e Histórico de Elche



- Colaboración con las entidades vinculadas con la conservación del Patrimonio Natural e Histórico
- Aprovechamiento del agua regenerada para el riego de huertos tradicionales
- Estudio para una exposición permanente sobre el agua en la ciudad vinculado al Patrimonio de la Unesco

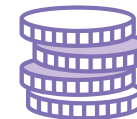
- Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio
- Colaboración en la investigación, divulgación y formación
- Protección de la biodiversidad
- Desarrollo del territorio
- Cooperación en proyectos ambientales
- Información sobre la gestión del Ciclo Integral del Agua

3. Enfoque de gestión

En el informe se relacionan los dieciséis **aspectos materiales identificados por Aigües d'Elx** tras las reuniones realizadas con nuestros grupos de relación así como la escucha activa de los medios de comunicación, encuestas online, foros de expertos, redes sociales e instituciones públicas y sectoriales.

ECONÓMICOS

1. El impacto del Cambio Climático en la gestión del ciclo integral del agua en el término municipal de Elche.
2. Procedimiento del Código de Conducta y Transparencia de Aigües d'Elx
3. Impacto en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras.
4. Calidad y valoración del servicio de Aigües d'Elx por la ciudadanía.



AMBIENTALES

5. Medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2
6. Consumo de agua (eficiencia de la red, campaña de uso responsable,...)
7. Reutilización de aguas regeneradas.
8. Protección a la biodiversidad (gestión del Clot de Galvany).



PLANTILLA

9. Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas
10. Política de conciliación familiar e integración laboral.



SOCIALES

11. Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social
12. Impactos económicos en la ciudadanía (Fondo Social, Tarifas Sociales, inversiones,etc.).
13. Contribuciones económicas y colaboraciones con la comunidad local.
14. Calidad del agua de consumo.
15. Diálogo con grupos de relación.
16. Compromiso con acciones sociales y ambientales con la ciudadanía.



De estos aspectos materiales se informan en los siguientes apartados del Informe de Desarrollo Sostenible 2016 de Aigües d'Elx.

1

Apdo. 4.4 Pág. 45

2

Apdo. 6.1 Pág. 71

3

Apdo. 4.2 Pág. 39

4

Apdo. 6.7 Pág. 81



5

Apdo. 4.4 Pág. 45

6

Apdo. 4.1 Pág. 35
4.2 Pág. 39

7

Apdo. 4.1 Pág. 35

8

Apdo. 4.5 Pág. 47



9

Apdo. 5.4 Pág. 51

10

Apdo. 5.3 Pág. 49



11

Apdo. 5.4 Pág. 51
6.6 Pág. 79

12

Apdo. 5.5 Pág. 63

13

Apdo. 5.6 Pág. 63

14

Apdo. 6.5 Pág. 77

15

Apdo. 5.7 Pág. 67

16

Apdo. 4.6 Pág. 51



3.1. Estudio de materialidad

Este estudio de materialidad se ha realizado a través de una encuesta on-line en la que han participado una muestra de 44 personas representantes de cada uno de los grupos de relación de Aigües d'Elx: clientes, proveedores, contratistas, personal de la administración pública, colectivos sociales, comunidad educativa, plantilla y medios de comunicación.

ECONÓMICO



1. Desempeño económico de la empresa (ingresos, facturación, etc.)
2. Impacto del cambio climático en la gestión del ciclo integral del agua en Elche
3. Procedimiento del Código de Conducta y Transparencia de Aigües d'Elx
4. Impacto en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras
5. Contratación de compras y servicios de proveedores locales
6. Calidad y valoración del servicio por parte de la ciudadanía

AMBIENTALES



7. Medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2
8. Consumo de agua (eficiencia de la red, campaña de uso responsable, etc.)
9. Reutilización de aguas regeneradas
10. Protección a la biodiversidad (gestión de El Clot de Galvany)
11. Gestión de residuos de nuestra gestión y reutilización en pos de una economía circular
12. Cálculo de emisiones CO2
13. Evaluación de proveedor con criterios ambientales

PLANTILLA

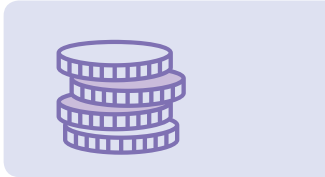
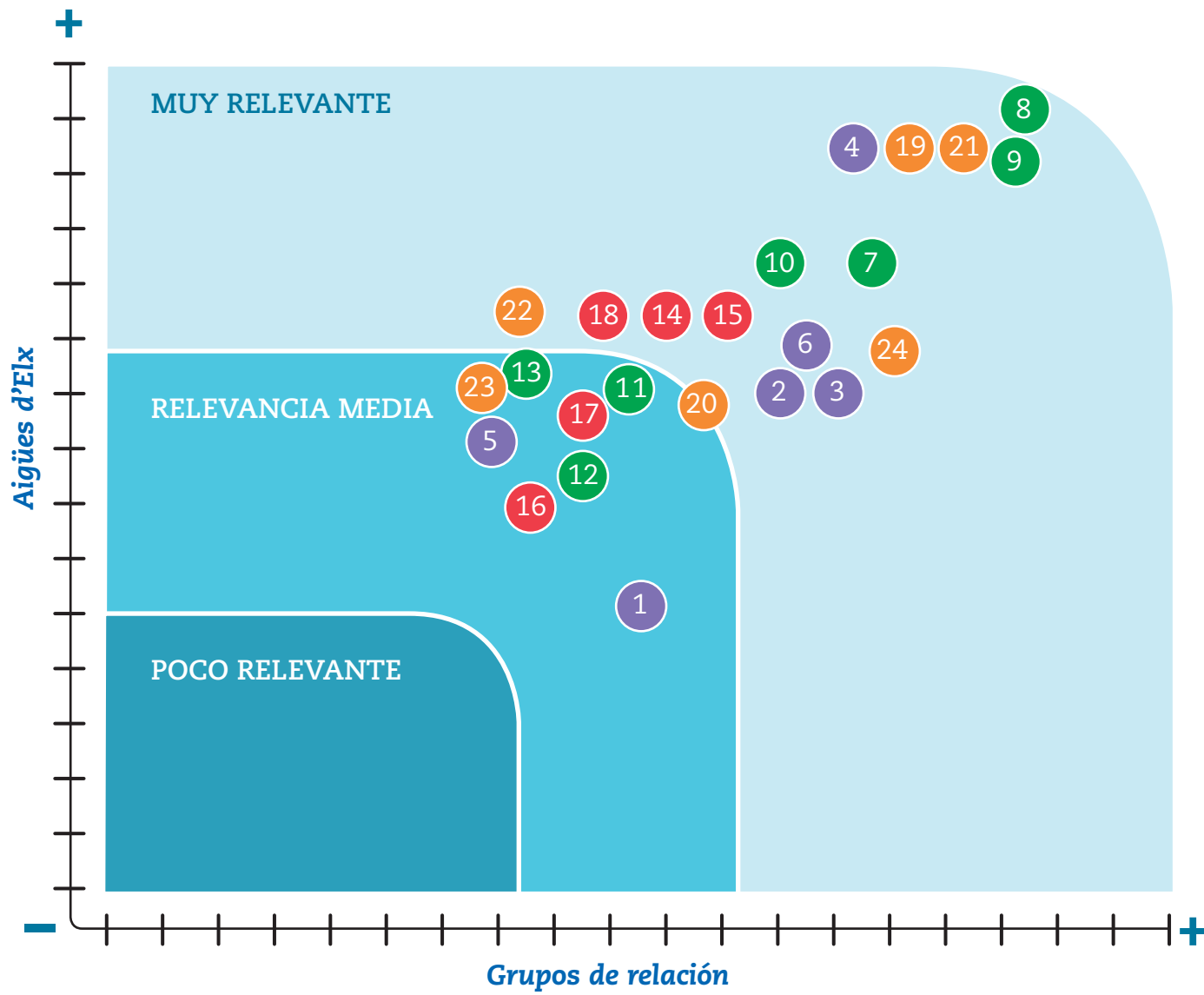


14. Seguridad y salud de la plantilla y contratistas
15. Política de conciliación familiar e integración laboral
16. Contratación y retribución de la plantilla
17. Formación y desempeños de la plantilla y alumnos/as en prácticas
18. Contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social

SOCIALES



19. Impactos económicos en la ciudadanía (Fondo Social, Tarifas Sociales, inversiones, etc.)
20. Contribuciones económicas y colaboraciones con la comunidad local
21. Calidad del agua de consumo
22. Diálogo con grupos de relación
23. Seguridad, privacidad y reclamaciones de clientes (Juntas de Arbitraje, LOPD, etc.)
24. Compromiso con acciones sociales y ambientales





El agua es la sangre de la naturaleza”.

Leonardo da vinci

Planeta

4. Planeta

4.1 Eficiencia hídrica

4.2 Inversiones en infraestructuras hidráulicas

4.3 Innovación sostenible

4.4 Energía y cambio climático

4.5 Biodiversidad y protección de los Parajes Naturales Municipales

4.6 Educación ambiental



4. Planeta



El abastecimiento de agua potable ha constituido un problema crónico en la historia de Elche, ya que el agua del **Vinalopó**, el único recurso con el que cuenta el territorio, nunca ha sido apta para el consumo humano, por su exiguuo caudal y su elevada salinidad.

A lo largo de la historia la gente de Elche ha trabajado, duramente, para convertir una tierra seca y árida como la nuestra, sin recursos hídricos, en el «oasis mediterráneo», como es conocido actualmente Elche. Fruto del trabajo colectivo del pueblo de Elche por hacer llegar el agua, nos queda como herencia nuestro particular paisaje y gran parte del patrimonio histórico de nuestro término municipal.

Aigües d'Elx apuesta por transformar el tradicional ciclo integral del agua en un ciclo sostenible, gracias a la incorporación de nuevas tecnologías y formas de trabajo basadas en el concepto de Economía Circular, encaminado a preservar los recursos naturales.

Conservar nuestro legado ha sido un objetivo prioritario de Aigües d'Elx para que el agua continúe siendo el recurso natural y transformador de nuestra tierra.



Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001

ISO 14001 representa la verificación independiente y periódica por parte de un organismo externo de que nuestra **empresa** cumple estrictamente los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como su **compromiso explícito con la sociedad** y el entorno de tomar todas las medidas que sean necesarias para prevenir la contaminación.

Asimismo, se garantiza la mejora continua del comportamiento ambiental de la empresa en todos sus procesos, asegurando que estos se desarrollan logrando una eficaz reducción del impacto ambiental de las actividades, **un uso racional de los recursos naturales y energéticos** y la promoción entre proveedores y subcontratistas de una actuación ambiental acorde con estos principios.



Principio 5 RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE

· Ayudamos a la preservación del medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático apoyando la energía sostenible y una gestión eficiente de los recursos hídricos.



4.1. Eficiencia hídrica

Optimización del rendimiento de la red de agua potable en torno a

86%

(+13% sobre la media nacional según la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento [AEAS], que se encuentra en un 73%)

A lo largo de los últimos 15 años, a pesar del fuerte incremento en el número de abonados en el término municipal de Elche, se ha producido un importante descenso del agua suministrada al abastecimiento, en torno a un 15%.

Anualmente se vienen ahorrando unos 2.500.000 m³, el equivalente al suministro anual de todas las pedanías del término municipal de Elche.

ahorro **2.500.000 m³**

Sostenibilidad en la gestión del agua para servicios ciudadanos

1

Utilización del agua marina para el servicio de los lavapiés de las playas de La Marina, l'Altet y Arenales del Sol.

2

Circuito cerrado para la eficiencia hídrica en las fuentes ornamentales.

3

Instalación de 98 contadores telelectura en los centros escolares municipales y centros deportivos para detectar posibles fugas y optimizar el consumo de los centros.

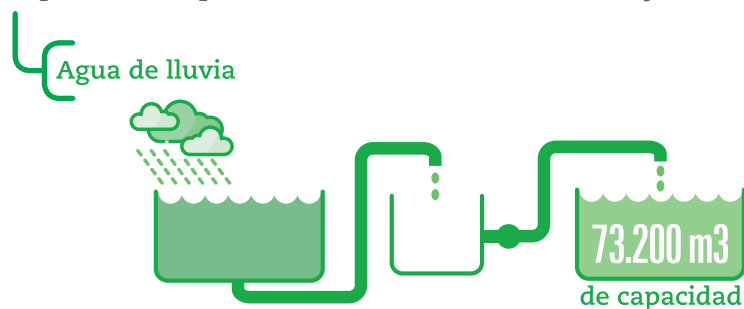
4

Campañas para reducir los fraudes en la red de agua potable.

En el 2016 se han recuperado

26.000 m³

Depósitos anticontaminación en **Elche Parque Empresarial** para retener el agua de los episodios de lluvias fuertes. El agua de lluvia es enviada de forma gradual a la depuradora, permitiendo su tratamiento y reutilización a través de la EDAR de Arenales.



Reutilización del agua regenerada

> EDAR de Algorós

Las comunidades de riego tradicional: acequia de Marchena, acequia Mayor del Pantano y Azud de los Moros, se reparten un caudal anual de aproximadamente 8.000.000 m³

> EDAR de Carrizales

La Comunidad de Regantes de Carrizales disfruta del 100% de las aguas tratadas en la depuradora, con un volumen anual de 300.000 m³.

> EDAR de Los Arenales del Sol

Destina 500.000 m³ anuales a riego agrícola en las parcelas colindantes, mientras 660.000 m³ van al Paraje Natural Municipal de El Clot de Galvany.

Se reutiliza el 100% de las aguas tratadas en las Estaciones Depuradoras de Elche.

Control de vertidos de la red de alcantarillado

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

Seguimiento periódico de toma de muestras a las industrias potencialmente contaminantes

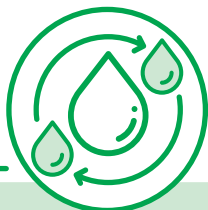
Acciones 2017

· Estudio para la utilización de agua regenerada de la EDAR de Algorós para el riego de Huertos Tradicionales y Jardines del Ayuntamiento además de su uso para la limpieza urbana



Valorización de residuos

Los lodos producidos en las depuradoras se tratan para un uso seguro. En la EDAR de Algorós se digieren en un digestor anaerobio, siendo su producción de **14.100 toneladas**. En la EDAR de Arenales y Carrizale, los lodos son estabilizados por un proceso aerobio en los reactores biológicos, produciendo 1.900 y 370 toneladas respectivamente.



El total de la producción de lodos deshidratados, 16.370 toneladas son reutilizados (100%).

El 98% a través de su aplicación directa en agricultura y el 2% a través de su compostaje.





Mantenimiento bombeo de alcantarillado



EDAR Arenales



EDAR Carrizales

4.2. Inversiones en infraestructuras hidráulicas



Proyecto del Colector de Carrús

El objetivo de la construcción del Colector de Carrús es la mejora del sistema de drenaje del polígono industrial de Carrús, zona oeste, sector E12 y el entorno del barrio de Carrús desde las calles Antonio Brotóns Pastor, José Díez Mora, Pza. de Madrid, Pza de Barcelona y Hnos. González Selva hasta Clara Campoamor drenando una superficie de unas 120 Has (1.200.000 m² de superficie) que no disponía de la suficiente capacidad para evacuar las aguas pluviales en el caso de lluvias torrenciales. Esto provocaba que circulara de manera incontrolada por Carrús colapsando el sistema de saneamiento del barrio e incluso poniendo en riesgo de inundación las zonas del Corazón de Jesús y sector V, situadas al sur de la Avda. de la Libertad.

La obra está diseñada para que una vez finalizada la fase IV en junio de 2017, pueda trasegar un caudal punta de hasta 19,8 m³/s.

La obra del Colector de Carrús ha supuesto una inversión de

3.747.732 €



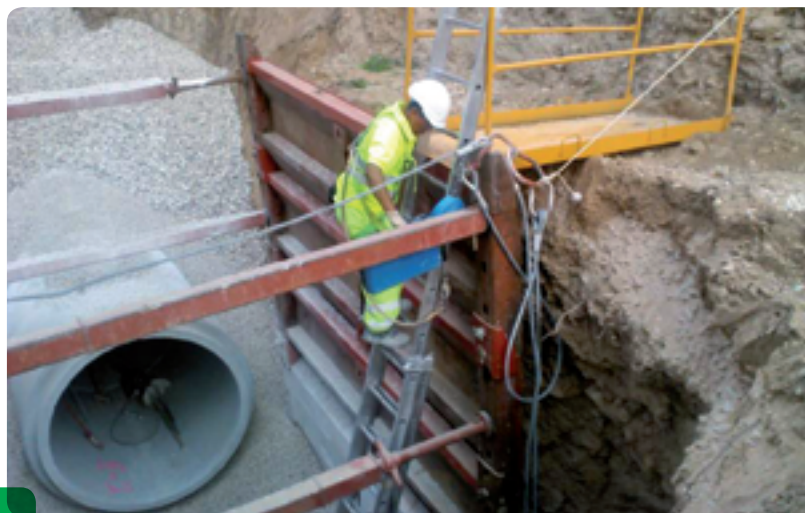
El Proyecto del Colector de Carrús, **premiado en la primera edición del Premio Mejor Obra Hídrica organizado por Smagua.**

Aigües d'Elx ha obtenido el accésit en la categoría de "Actuaciones Hídricas en el Entorno Urbano" por la obra del Colector Carrús Este. El jurado ha valorado positivamente el proyecto del Colector de Carrús. por la modelización matemática de la red de colectores de la ciudad de Elche, destacando la organización en la ejecución de las obras por fases adecuándose al entorno urbano. Esta planificación ha permitido minimizar el impacto de una "gran obra" entre los vecinos y comercios durante el transcurso de las obras. Otros de los aspectos más valorados, ha sido el empleo de elementos prefabricados. Algunos de ellos de grandes dimensiones que reducen el coste de las obras y los tiempos de ejecución de la misma.

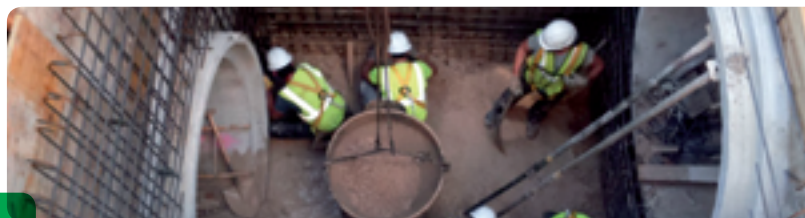
La ejecución por fases y su integración al sistema de telecontrol de Aigües d'Elx ha permitido que las fases finalizadas entren en funcionamiento de manera inmediata, integrándose en el sistema de telemando del saneamiento. Un ejemplo práctico de esta metodología es que las Fases I y II funcionaron de manera satisfactoria durante las lluvias de diciembre 2016 y enero 2017, evacuando las aguas torrenciales sin generar problemas de inundaciones en el barrio.



Construcción de xerojardín y rampas de acceso en zigzag en la calle Hermanos González Selva



Obras del colector de Carrús



Obras del colector de Carrús



Xerojardinería

Construcción de un jardín sostenible con el uso eficiente del riego y la plantación de arbolado y plantas autóctonas resilientes al clima mediterráneo (granado, olivo,..) combinado con plantas tapizantes y aromáticas (romero, lavanda...). Para la iluminación se ha utilizado luminarias LED para reducir el consumo eléctrico. Con las obras de Colector de Carrús se ha mejorado la accesibilidad con la construcción de rampas y mejora de las ya existentes.

Acciones para 2017

- Se ejecutará la fase II y se iniciará la III del colector secundario en Peña de las Águilas y Llano de San José. La II tendrá un importe de 869.337,93€ y una longitud total de 1.958 metros con 87 acometidas que dotarán de servicio de alcantarillado a 490 habitantes. Por su parte, la III costará 604.645,47€ con una longitud total de colector de 1.879 metros y 87 acometidas que dotarán de alcantarillado a unos 490 habitantes más de la zona.





Obras del colector de pluviales



Visita a pie de obra del inicio de la primera fase del colector de Peña las Águilas y Llano San José



Obras del colector de Peña de las Águilas

La Peña de las Águilas y Llano de San José se han consolidado como zonas urbanas con una población cercana a 4.000 habitantes. Esta consolidación urbanística puso en evidencia la necesidad de dotar a la zona de una red de saneamiento.

En el año 2014 se redactó el proyecto de construcción del colector y red secundaria de saneamiento de Peña las Águilas y Llano de San José

Este proyecto comprende una red primaria de colectores con 26 ejes que totalizan 14.600 km de colectores de 400-500-650 mm de diámetro. Además, tiene una red secundaria con 46 ejes que totalizan 11.460 m de colectores de 400 mm de diámetro, con un total de 716 acometidas, dividiéndose en ocho fases de ejecución.

En diciembre de 2016 finalizó la primera de las ocho fases del colector secundario, con un importe de 698.184,72€ (IVA Excluido) y una longitud total de 1.777,00 metros y 63 acometidas. Esto ha dotado de servicio de alcantarillado a unos 350 habitantes una vez finalizado el colector primario.



Operario en el interior del colector de pluviales

Fondos de Renovación

Red de agua potable

- Se ha renovado tres tramos de la tubería del Canal de Villena, entre los términos municipales de Sax y Villena: en la autovía; en el término de Sax y otro en la zona del Pantano, ya en el TM de Aspe.
- Se han renovado más de 2 km de red en las calles Marqués d'Asprellas y Mestre Serrano, Comunitat Valenciana y Doctor Caro, Ruperto Chapí, en la red el Altet-Iglesia, en el Camping La Marina, en varios

tramos de la urbanización Buenos Aires, en las calles Pascual Quiles, Diego Fuentes Serrano y La Torre, en la calle Blas Valero, en Ramiro Flamarión, Rambleta y Verónica y en Passeig Germanies.

- Para la mejora en el control del agua se han llevado a cabo las sectorizaciones de los barrios Patilla, Toscar y Suroeste del Toscar y se han renovado válvulas generales y realizado mallados de red



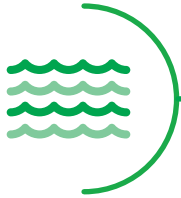
Instalación de arqueta prefabricada

para eliminar fondos de saco, en Manuel Vicente Pastor con Patricio Ruiz Gómez, Calle Marqués de Asprillas y Maestro Serrano, Calle Comunitat Valenciana y Doctor Caro, Calle Ruperto Chapí, Calles Camilo Flamarión, Rambleta y Verónica, Calle Reyes Católicos y Fernanda Santamaría. Para ello ha sido necesario instalar 1.200 ml de tuberías y más de 100 válvulas nuevas.

Red de alcantarillado


Se ha renovado parte de la red de alcantarillado en las calles: Olegario Domarco, Fray Pere Balaguer, Francisco Rui Bru, José Sánchez Sáez, Ánimes, José Romero López, Avda. Cartagena, Manuel Vicente Pastor, Marchena, Juan Espuche, Hispanoamérica y Pinar. En total, las diferentes actuaciones han conformado **865 metros de red.**

4.3. Innovación sostenible



SIPAID

Es un sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones. Es capaz de avisar con antelación a los diferentes responsables para la ayuda y coordinación en las acciones encaminadas a minimizar las consecuencias derivadas de las lluvias intensas y los problemas que, en su caso, se puedan generar por inundaciones y descargas al medio receptor causadas por insuficiencia de la capacidad de los sistemas de drenaje.



SIPAID permite la gestión de alarmas e inundaciones en conjunción con los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPEIS), la supervisión del desbordamiento de colectores y el control de niveles en cauces (mediante limnógrafos), la medición en tiempo real de eventos de lluvia (mediante pluviógrafos), la previsión de RADAR meteorológico a 2 horas vista y la previsión mediante modelos numéricos meteorológicos a 6 días vista (mediante la aplicación WICAST de control meteorológico) y la gestión de inundaciones en cauces públicos, permitiendo a su vez la generación automática de informes y notificaciones vía Web.

METRESA

Es un software que implementa una metodología de ayuda a la toma de decisiones en materia de Rehabilitación de Redes de Saneamiento gestionando la información disponible a través del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de la red de saneamiento y proponiendo las mejores metodologías para la subsanación 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.
- Ayuda a dimensionar correctamente el Fondo de Reposición de Alcantarillado para evitar el envejecimiento de la red de saneamiento.
- Ayuda a prevenir posibles afecciones al medio receptor (vertidos directos, disfunción, depuradoras...).
- Ayuda a prevenir posibles impactos sociales (cortes de tráfico, accidentes, daños a edificaciones, inundaciones...)



La Telelectura permite disponer de la información de los consumos en tiempo prácticamente real. Gracias a ella, se tiene una mayor transparencia hacia el cliente. La calidad del servicio que aporta se basa en la fiabilidad de los datos de facturación.

En cuanto a la mejora del agua, los puntos principales son:

- Control y mejora del rendimiento de la red
- Gestión eficaz de la demanda
- Detección rápida de fugas

En cuanto a la gestión interna, se produce una optimización de los ciclos lectura-facturación y una reducción en los riesgos laborales al disminuir el número de toma de lecturas presenciales, así como una mejora de la gestión de instalaciones interiores.

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.

Las ventajas que aporta principalmente son:

- Reducción de plazos en la comunicación de trabajos, ya que cualquier incidencia que aparezca se actualiza automáticamente, así como el cierre de la misma.
- Eliminación del uso de papel, ya que todas las órdenes se gestionan a través de la plataforma GOT, asegurando una trazabilidad y optimización del equipo en todas las tareas realizadas.



Principio 7 INNOVACIÓN SOSTENIBLE

· Innovamos en nuestros productos, servicios y procesos siguiendo los criterios de desarrollo sostenible e incorporamos los principios de economía circular a nuestro modelo de negocio.

Acciones para el 2017

· Implantación del Sistema GALIA (Gestión Avanzada de Limpieza de Alcantarillado).

· Renovación del vehículo de inspección de redes de saneamiento.



4.4. Energía y cambio climático



La EDAR de Algorós cogenera el 19% de las necesidades energéticas de la planta.

Mediante el autoconsumo a través de la cogeneración se ha evitado la emisión de 638 tn de CO₂.

Inversión de
36.312 €

en el 2016 para la mejora del sistema de cogeneración en la EDAR de Algorós.

Acciones que evitan la compra de energía eléctrica y las emisiones de CO₂.

La depuradora de Algorós genera aproximadamente 1.000.000 m³ de biogás, el equivalente aproximado a 600.000 m³ de gas natural. Este biogás se valoriza produciendo 1.800.000 kWh de energía eléctrica, el equivalente al consumo anual de 520 viviendas y 1.100.000 kWh de energía térmica, equivalente al consumo de 200 viviendas.

La energía eléctrica se emplea para el autoconsumo de la instalación, llegando a cubrir el 19% de las necesidades de la instalación; la energía calorífica empleada para el tratamiento de los lodos, permitiéndonos su posterior aplicación agrícola.

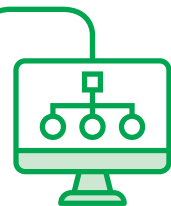
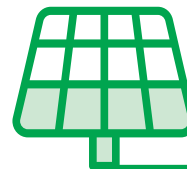
El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO₂ a la atmósfera, por tanto la cogeneración de electricidad ha evitado la emisión de 638 tn de CO₂.





Se ha instalado un aparcamiento para bicicletas para los clientes que acuden a las oficinas de Plaza de Lonja de Altabix

El 100% de la energía eléctrica consumida por Aigües d'Elx procede de fuentes renovables



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



Vehículo eléctrico para la gestión de El Clot de Galvany.



Acciones 2017

- Incrementar la flota con vehículos eléctricos e híbridos.
- Mejorar la autosuficiencia energética de la EDAR de Algorós a través de la cogeneración.
- Instalación de soplante de tornillo para la aireación de los procesos biológicos con un ahorro energético de hasta el 30% frente a la tecnología actual.
- Realizar estudio y adecuación de la iluminación de La Lonja con el objetivo de reducir consumo eléctrico.



4.5. Biodiversidad y protección de los Parajes Naturales Municipales

Es un ejemplo como la adecuada gestión del agua puede retornar al medio natural mejorando la sostenibilidad de nuestro patrimonio natural.

El agua en El Clot de Galvany

Este invierno ha sido excepcional con un nivel de lluvias que no se registraban en los últimos años. Las abundantes precipitaciones han permitido recuperar la lámina de agua de algunas charcas naturales como la Fondet de la Senieta, Torre Brissó y las charcas Norte y Sur. Gracias a la lluvia este año se puede disfrutar de un paisaje con todas las zonas húmedas en su máximo esplendor. Sin embargo, la irregularidad de pluviometría típica del clima mediterráneo no favorece el mantenimiento de las charcas en periodos prolongados y muy secos.

Para paliar esta situación y que se pueda seguir conservando este privilegiado entorno y clave para la biodiversidad se utiliza agua regenerada (600.000 m³) procedente de la depuradora de Arenales del Sol para riego y para mantener los niveles de agua de las charcas.

Campaña de repoblación

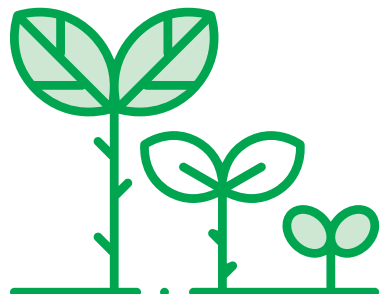
Aigües d'Elx ha adquirido el compromiso de repoblar El Clot de Galvany gracias a los clientes que solicitan su factura sin papel.

En noviembre del 2016 más de 600 voluntarios participaron en la repoblación con especies arbustivas de las siguientes especies autóctonas: coscoja, palmito, espino negro, acebuche y lentisco procedentes del vivero del Clot de Galvany.

Protección de la fauna y flora de El Clot de Galvany

Con el fin de mantener el paraje en adecuadas condiciones y llevar un adecuado seguimiento de la biodiversidad, Aigües d'Elx en el marco del convenio con el Ajuntament d'Elx para la gestión del paraje, desarrolla el Servicio de Control y Educación Ambiental (S.C.E.A.).

(Ver las actividades englobadas en el área biológica en páginas 48 – 49).



Convenios y colaboraciones para la protección de la biodiversidad

El Ajuntament d'Elx, la oficina ambiental de la UMH y Aigües d'Elx han colaborado para un estudio que recoja la biodiversidad del Pantano de Elche así como su historia y cultura. Forma parte del proyecto del Ayuntamiento para proporcionar una mayor protección al Pantano de Elche como Paraje Natural Municipal.

- Convenio con la Universidad Miguel Hernández de Elche para "Seguimiento de passeriformes y odonatos en el Paraje Municipal protegido del Clot de Galvany".
- Colaboración y participación en Semana de la Sostenibilidad de la UMH celebrada en junio.
- XI Semana de la Biodiversidad con el objetivo del estudio de la riqueza de especies silvestres de una zona determinada, implicando a investigadores de diferentes disciplinas.

Como principales hitos a destacar en el área biológica, tenemos:

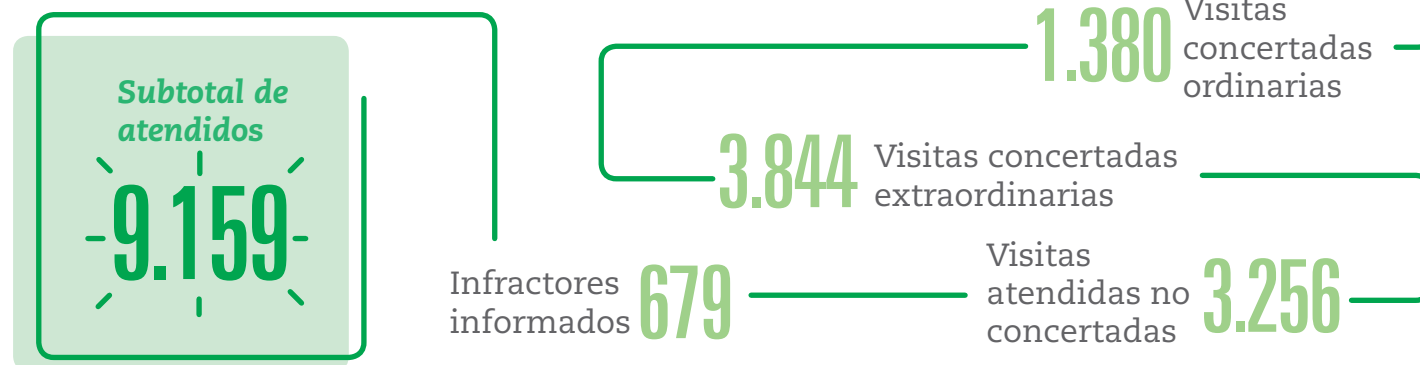
Durante el año 2016 han sido añadidos tres nuevos taxones (ranunculus sp, otanthus maritimus y senecio auricula), pertenecientes a dos familias botánicas distintas. Se trata de tres especies de angiospermas dicotiledóneas que son nuevas incorporaciones al listado de flora.

Se mantiene la presencia y reproducción en el paraje de la malvasía cabeciblanca, especie amenazada y catalogada en peligro de extinción a nivel nacional.

Se mantienen las observaciones puntuales del invernante zampullín cuellinegro, la rara garceta grande, espátula común, el limícola correlimos y el martín pescador. Se cita por primera vez en mucho tiempo el limícola migrante e invernante chorlito gris en el litoral y en el paraje en general.



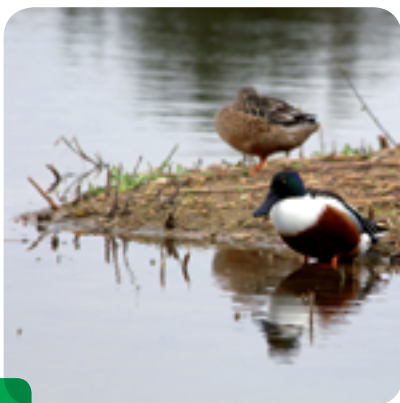
Total anual de visitantes controlados P.N.M. de El Clot de Galvany



Acciones 2017

- Estudio del hábitat de los murciélagos (quirópteros) en el PNM Clot de Galvany con la UMH. El objetivo de este trabajo es la colocación de cajas anidaderas para favorecer el establecimiento de poblaciones de murciélagos en el Clot de Galvany. Además, se realizará un seguimiento periódico de la ocupación y uso de las mismas.





Control y seguimiento de especies. Registro, censo ordinarios y especiales (SARE,SACIN,RAM...) y estadísticas.



Observatorio fenológico: floración, fructificación, foliación, control e inventariado botánico.



Actividades días especiales (Día Mundial de los Humedales, Día Internacional de la Tierra, etc.)



Podas y desbroces



Seguimiento e inspección de saladares y charcas. Análisis mensual e informes.



Campaña de repoblación.



Atención al público y censo de afluencia de visitantes.



Control de vegetación alóctona e invasora y fauna exótica y doméstica.



Campañas especiales de mantenimiento.



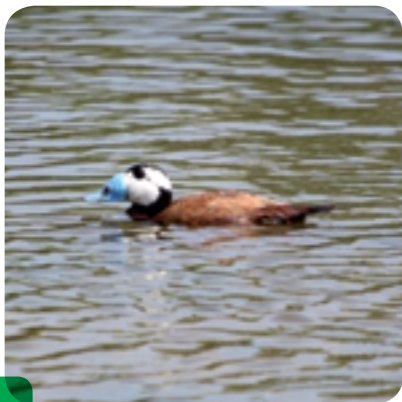
Participación en la Semana de la Sostenibilidad en la UMH.



Inspecciones de las infraestructuras del paraje. Informes y planificación del mantenimiento.



Producción de planta forestal para repoblación.



Colaboración en el programa de Seguimiento de passeriformes y odonatos con la UMH.



Desarrollo de nuevas infraestructuras y equipamientos.



Seguimiento del estado del patrimonio histórico, civil y militar de "El Clot".

4.6. Educación ambiental

Aqualogía es el programa educativo de Aigües d'Elx que pretende acercar a los escolares el ciclo natural y urbano del agua así como, fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad. El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria. Durante 90 minutos los escolares, participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.

La valoración media de los talleres por el profesorado en una escala del 1 al 5 es 4,93.

Aigües d'Elx ofrece también la posibilidad de la visita al laboratorio y EDAR de Carrizales para alumnos de Secundaria.



Divulgación del uso responsable del agua y calidad del agua

El uso responsable del agua es uno de los objetivos principales de Aigües d'Elx. Parte de los esfuerzos están centrados en contribuir a una educación ambiental de calidad. Por ello, se han incluido consejos en los folletos informativos que se han repartido en las OMAC's (Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano) y en la oficina de atención al cliente.

Además, hemos realizado entrevistas en el programa Día a Día de TeleElx para informar a los espectadores de temas relacionados con la calidad del agua, los consejos de uso responsable y la gestión del servicio en Elche. También hemos mantenido charlas sobre la calidad del agua, la explicación de la factura y los consejos de uso con varios colectivos y asociaciones de la ciudad.

Exposición 'El poder del agua. Búsqueda, aprovechamiento y gestión en la historia de Elche'

Una exposición recuerda el papel trascendental del agua en la historia de Elche

Con motivo del XV aniversario de Aigües d'Elx, organizamos una exposición en el Museo Arqueológico e Historia de Elche junto con la Cátedra Pedro Ibarra y el Ayuntamiento. La muestra llevó a cabo un recorrido didáctico que expuso la gestión actual e histórica del agua en la ciudad.

La falta de recursos hídricos suficientes y de calidad ha marcado la historia de Elche, caracterizada por los repetidos intentos por captar caudales que mejoraran la vida de sus habitantes y la riqueza de sus tierras. Pero esa misma limitación nos ha legado un paisaje único, derivado de una eficiente gestión de la escasez. Nos referimos, claro, al Palmeral Histórico, incorporado en el año 2000 al registro del Patrimonio Mundial de la Humanidad.



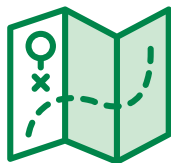
Más de
3.000

visitantes acudieron
a la Exposición.



800

visitas guiadas



Conducciones romanas cedidas por la fundación Alcudia

Exposición en el MAHE

Acciones 2017

- Campañas de Aqualogía.
- Jornada de puertas abiertas en la EDAR en el Día Mundial del Agua



1.800



escolares participaron en las actividades didácticas de Aqualogía

Más de 400 alumnos asistieron a la representación de la Gota Viajera con motivo del Día Mundial del Agua.



Taller de Aqualogía en un colegio público

Representación de La gota viajera en lenguaje de signos.





Más de
400

*ejemplares del
catálogo se editaron
para Universidades,
Centros Educativos
y de Investigación
sobre el agua,
bibliotecas, ...*

MAHE

De l'1 de juliol
al 15 d'octubre
de 2016



Esports

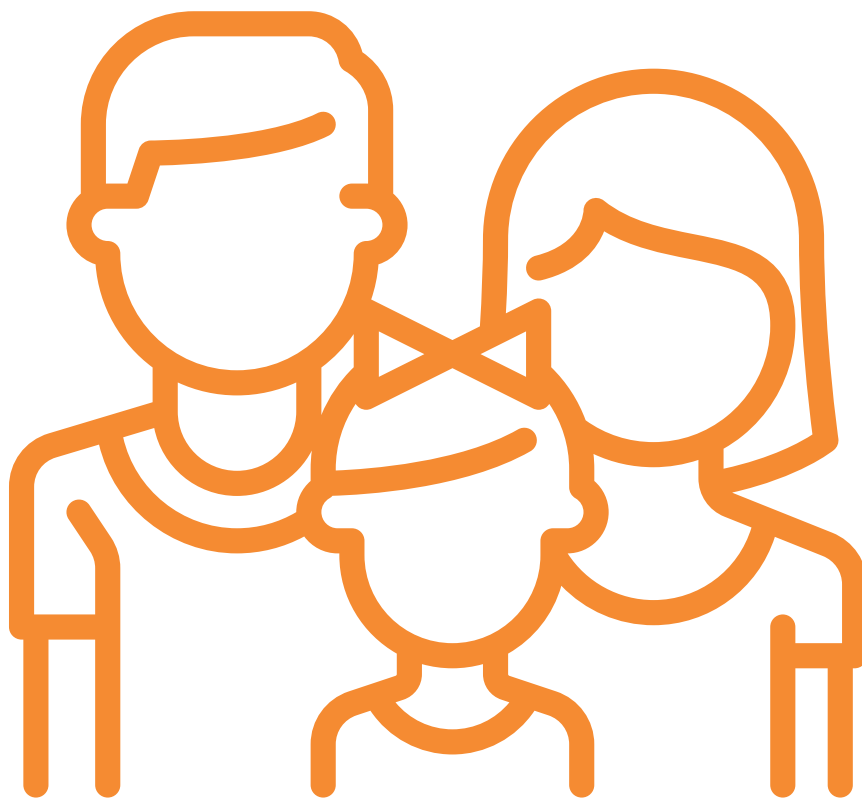


Neteja



Gràcies

Arcis Roldán, Pontiquet d'Elx · Fonderia Beltrán/Sània Clotilla · Ponsa Ombra Energies de Nord
Comunitat de Propietaris de la Ciutat Regat del Partat de Elx · Mueses Regat El Progrés S.A. · Regat de Lleure S.A.

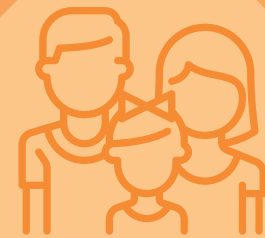


Si supiera que el mundo se acaba mañana, yo, hoy todavía, plantaría un árbol”.

Martin Luther King

Personas

- 5.1 Equipo humano
- 5.2 Gestión del conocimiento
- 5.3 Igualdad, diversidad y conciliación
- 5.4 Seguridad y Salud Laboral
- 5.5 Política Social del Agua
- 5.6 Colaboración con entidades locales
- 5.7 Diálogo con grupos de relación



5.1. Equipo humano

El activo más importante con que cuenta Aigües d'Elx es el personal que conforma su plantilla. Este equipo humano garantiza la puesta en valor de los objetivos de la empresa, de ahí la importancia de implantar una adecuada política de gestión de los recursos humanos que pueda maximizar todo su potencial de conocimiento y profesionalidad.

Relación laboral por tiempo indefinido.



93%

de la plantilla

Cantidad de contratos

31/12/2016

Indefinidos



22

80

Indefinidos tiempo parcial

1

0

Indefinido tiempo completo discapacidad

2

0

Indefinido tiempo parcial discapacidad

0

1

Eventual circunstancias Producción

1

1

Obra o Servicio Determinado

2

0

Interinidad

0

4

Prácticas

1

1

Jubilación Parcial

0

3

TOTAL

29

90

119

5.2. Gestión del conocimiento

La atención de las necesidades formativas de la empresa constituye una cuestión prioritaria.

Algunos datos tras la ejecución del plan de formación 2016 elaborado a partir de las necesidades formativas detectadas en cada área:

Horas de formación

3.000

Acciones formativas

57

Promedio de 25,7 horas de formación por persona trabajadora

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



Principio 2 EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

Favorecemos el desarrollo profesional y personal, respetando la igualdad de oportunidades y un entorno de trabajo seguro y saludable.



5.3. Igualdad, diversidad y conciliación

En 2016 Aigües i Sanejament d'Elx renovó el Sello SGI de Igualdad de Oportunidades.

Conforme a la Norma SGI 2010, que establece un sistema de Gestión para eliminar o minimizar posibles desigualdades en la empresa y la implementación de un sistema de gestión de la igualdad.



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

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

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

Compromisos

Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013-2016, una iniciativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, cuyo objetivo es promover y complementar la formación de jóvenes universitarios y de ciclos superiores de formación profesional, favoreciendo su futura incorporación al mercado de trabajo mediante prácticas en la empresa durante los últimos años de estudio.

Sello Bequal acredita como empresa comprometida con la mejora continua y la aplicación de buenas prácticas, facilitando a sus grupos de interés su identificación como entidad socialmente responsable. Para la obtención de dicho reconocimiento, se ha analizado el grado de compromiso

hacia las personas con discapacidad, la gestión de los recursos humanos, el compromiso con la accesibilidad universal, las políticas de compra responsable, la atención a los clientes, la acción social y la estrategia de comunicación.

Pacto de Estado por la Infancia que ha promovido UNICEF España (2014) con el objetivo de blindar los de niños y niñas de España. Entre las acciones propuestas por Unicef dentro de la adhesión a este convenio se encuentran mejorar la orientación de los programas de apoyo a las familias y los servicios de calidad, invertir en infancia y fomentar el empleo como elemento clave de reducción de la pobreza.

En el 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad de Aigües d'Elx. Fue empresa pionera en disponer un Plan de Igualdad. En 2015 se aprobó su 2º Plan.



Divulgación respecto a la sensibilidad externa en materia de diversidad y fomento del empleo joven. Cabe destacar, en el último año las siguientes actuaciones:

- Participación en el Foro de Empleo Joven en Elche
- Suma de la plantilla con actos para celebración del Día Contra la Violencia de Género y el Día Internacional de la Mujer.
- Participación en la campaña de la ONU "HeforShe" en su difusión dentro de la campaña #Rompiendoestereotipos a través de Twitter y Facebook.
- Colaboración en la Carrera en Mil Camins una meta organizada por Mujeres Vecinales.
- Patrocinio de los talleres organizados por la Casa de la Dona de Elche para empoderar mujeres en riesgo de exclusión social.
- Colaboración en la difusión de la iniciativa municipal "Espacios libres de violencia de género".
- Propuesta de la Comisión de Igualdad de Aigües d'Elx para la aprobación de una tarifa para mujeres víctimas de violencia de género.
- Distinción de "buenas prácticas en materia de igualdad" por la mesa de igualdad de Cruz Roja.
- Formación a la plantilla sobre "sensibilización en materia de igualdad".
- Curso de especialización como responsable sindical de igualdad.

Aigües d'Elx recibió en el 2016 la acreditación EFR como Entidad Familiarmente Responsable como entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación de su plantilla.



Aigües d'Elx dispone de un 2,5% de su plantilla con personas con diversidad funcional



En Aigües d'Elx, el 50% de los máximos responsables son mujeres



Acciones 2017

- Presentación candidatura al distintivo de "Igualdad en la Empresa" que otorga el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la participación en el proyecto CLARA.



5.4. Seguridad y Salud Laboral

CERTIFICACIÓN OHSAS 18001 Y AUDITORÍA REGLAMENTARIA

En 2016 Aigües d'Elx llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría externa de todas sus actividades e instalaciones según el *Real Decreto 39/1997* y, simultáneamente, la auditoría de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral según el estándar internacional *OHSAS 18001:2007*, sobre seguridad y salud en el trabajo.

Principales líneas estratégicas en la Seguridad y Salud de Aigües d'Elx

Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo.



Integración de la función de prevención en actividades del negocio.

Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.

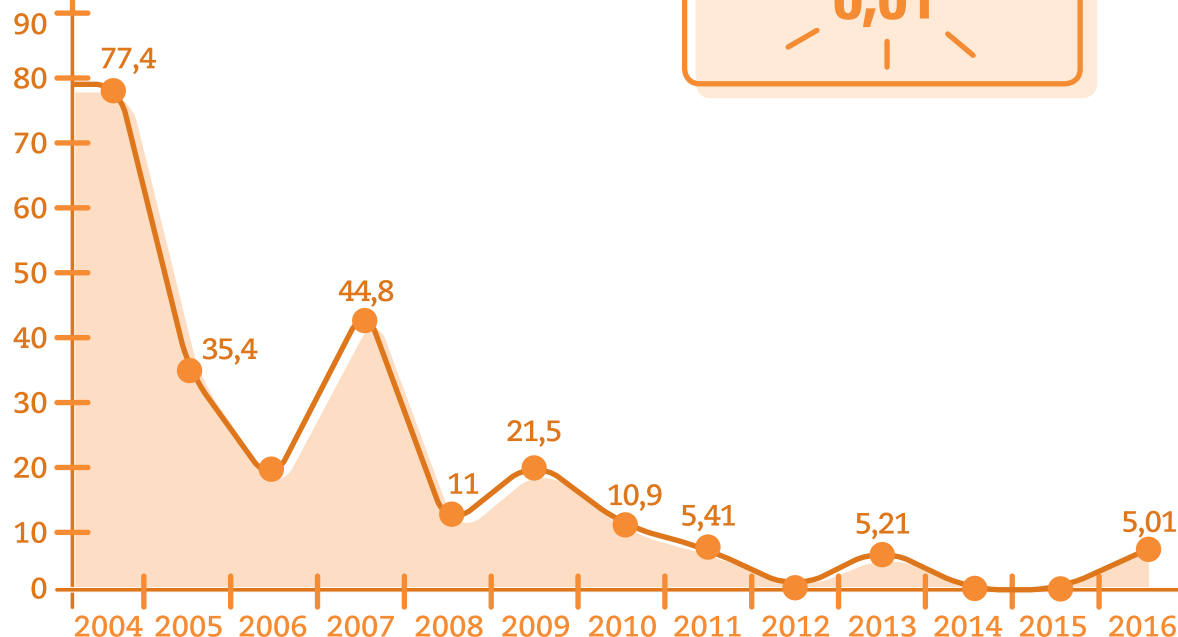
Índice de Frecuencia

Se denomina Índice de Frecuencia el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

El Índice de Frecuencia del año 2016 ha sido de

5,01

Evolución del Índice de Frecuencia



Bonificaciones de la seguridad Social

Desde el 2010 hasta la actualidad, Aigües d'Elx ha obtenido bonificaciones de la Seguridad Social por su compromiso con la seguridad laboral. **En el 2016 se ingresó 9.033€ correspondiente al ejercicio 2013 y también se obtuvo la aprobación de la bonificación del 2015.**

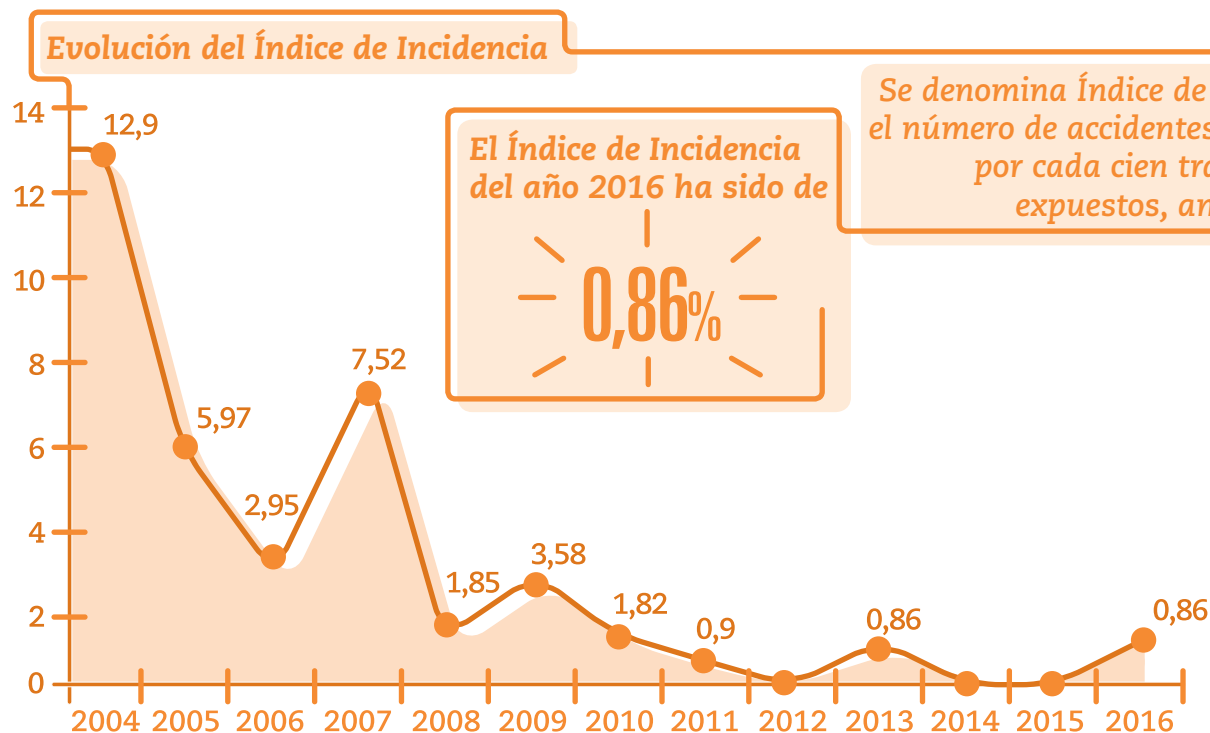
“Nuestras Reglas que Salvan”, programa cuyo objetivo es evitar el riesgo de accidentes mortales. Estas reglas han sido divulgadas a toda la plantilla de Aigües d'Elx y de las empresas contratistas. Además, se han identificado las situaciones en las que el cumplimiento de dichas reglas puede resultar más complicado, con el fin de proponer el correspondiente plan de acciones correctoras.

Cultura justa

Proyecto para impulsar la aparición de un clima de confianza en torno a la Seguridad y Salud. Esta confianza es esencial para conseguir la implicación y el compromiso de la plantilla, a fin de reducir el número de accidentes graves en nuestras actividades.

Acciones 2017

- Continuación proyecto cultura justa alrededor de estos 3 pilares:
- Tener un planteamiento positivo sobre Seguridad y Salud.
- Promover que la plantilla informe espontáneamente de los sucesos.
- No tolerar las infracciones a las reglas.



5.5. Política Social del Agua

Tarifas Sociales

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

- **Familias numerosas:** 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.
- **Pensionistas e incapacitados permanentes:** personas que perciban pensión por jubilación, viudedad o incapacidad permanente en los grados de Incapacidad permanente absoluta o gran invalidez y cuyo importe no debe superar las cuantías mínimas establecidas en la ley de Presupuestos del Estado.
- **Desempleados de larga duración:** personas que estén inscritas como demandantes de empleo en las oficinas del Servef de forma ininterrumpida durante un período superior a un año.
- **Víctimas de violencia de género:** se podrán acoger también a las tarifas sociales.

Los clientes de Aigües d'Elx 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.

Fondo Social

En 2016 Aigües d'Elx destinó 200.000 euros al Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica.

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

2.930

Familias de Elche se beneficiaron de la ayuda.

Para el 2017 se aprobó un incremento del Fondo Social en 50,000 euros, que así quedó establecido en

250.000 €



En el año 2016 se firmaron compromisos de pago sin intereses.

1.760

5.6. Colaboración con entidades locales



Aigües d'Eix ha desarrollado en 2016 varias colaboraciones con entidades locales. Estas acciones están registradas según el modelo LBG, que es una metodología sencilla pero rigurosa que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la Acción Social Empresarial.



Firma Patronato del Misteri d'Eix



Principio 6 IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

- Cooperamos con organizaciones públicas y privadas para impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, y aportamos nuestro conocimiento para fomentar un uso sostenible del agua.

Acciones para el 2017

- Pago de recibos con frecuencia mensual y cuota regular adaptada al consumo.
- Colaboración con el Ajuntament d'Eix y entidades locales para favorecer la protección medioambiental, el bienestar social, la cultura, educación y hábitos saludables.
- Programa Crea-T de Cáritas para el apoyo a estudiantes de familias vulnerables.



LBG, reconocido por el DJSI, facilita la gestión, medición y comunicación de las actividades que las empresas y sus empleados realizan en favor de la Sociedad y el Medioambiente.

Dow Jones Sustainability Index.

LBG 2016

Colaboración en eventos Festeros y Culturales

Colaboración V Centenario llegada Clarisas a Elche

Colaboración UMH “Seguimiento de las aves en el Paraje Natural Clot de Galvany”

Colaboración en Taller de Habilidades para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

Colaboración MOSTRA CINEMA JOVE

Colaboración Patronato del Misteri d’Elx

Colaboración CÁRITAS “Programa de atención a Familias en situación de vulnerabilidad”

OBJETIVOS

Difusión de las Fiestas Locales de la ciudad, con Entidades Festeras de Elche.

Apoyo al desarrollo de actividades culturales con motivo del V Centenario de la llegada de las Clarisas a Elche.

Seguimiento de las aves en el Paraje Natural que gestiona Aigües d’Elx.

Favorecer el desarrollo de talleres a mujeres en situaciones de vulnerabilidad social.

Patrocinar en colaboración con la Concejalía de Juventud en actividades que previenen conductas adictivas.

Protección y mantenimiento de la Festa Misteri d’Elx declarado por la UNESCO Patrimonio Inmaterial de la Humanidad en 2001.

Financiación de alimentos y productos de higiene básicos para familias vulnerables en Elche.

Acciones solidarias de la Plantilla de Aigües d'Elx



Donación de sangre de la plantilla en la sede de Aigües d'Elx en colaboración con el Centro de Transfusiones de la Generalitat Valenciana.



Recogida de productos alimenticios no perecederos para Cáritas Elche, con el nombre "GOTAS SOLIDARIAS". La plantilla recogió dos palés de alimentos y productos de higiene en Navidad.



Recogida de juguetes nuevos para la ONG Elche Acoge, con el nombre "UN JUGUETE UNA ILUSIÓN". La plantilla de Aigües consiguió dos palés de juguetes nuevos para familias vulnerables.



5.7. Diálogo con Grupos de relación

La escucha activa de las redes sociales para conocer las expectativas de la ciudadanía ilicitana ha sido un pilar fundamental para el proyecto Comunica Lab. Un proyecto para adecuar nuestra identidad digital a las expectativas y los intereses de nuestra ciudad.



Algunos diálogos realizados conforme a este principio son:

- Encuentro con el profesorado para la eficiencia del consumo de agua en los Colegios de Elche, en colaboración con la Concejalía de Educación para reducir los consumos de agua en los centros escolares de la ciudad.
- Encuentro para la defensa de las infraestructuras hidráulicas de Elche con representantes de la UMH, Riesgos de Levante, Riegos el Progreso, Acequia Mayor del Pantano y Aigües d'Elx.
- Reunión con la Asociación de Vecinos de Altabix.
- Participación en el Consejo de Mayores de Elche sobre la calidad del agua del grifo, en este Consejo se reúnen todas las asociaciones de personas mayores de la ciudad.
- Desayuno con la prensa local para presentar el balance del 2016.
- Programas de radio en la sede de Aigües d'Elx para divulgar la gestión del agua en la ciudad.
- Programas en TeleElx sobre temas relacionados con el agua en Elche.
- Reunión con FESORD para la accesibilidad de los servicios a personas sordas
- Encuentro con los responsables de Consumo para la adhesión a la Junta de Arbitraje de la Generalitat Valenciana.

Eje de la comunicación en Redes Sociales @aigueselx



- Información ciudadana sobre el servicio de aguas y obras.
- Fomento de uso responsable del agua y hábitos sostenibles.
- Promoción de las actividades culturales y sociales de Elche.
- Divulgación sobre nuestro Patrimonio Natural y Cultural.
- Información sobre la gestión sostenible del agua.
- Acciones de comunicación con nuestros grupos de relación.

Indicadores de actividad en el perfil de twitter de @aigueselx

	2015	2016
Tuits emitidos durante el ejercicio	645	1.266
Seguidores totales a final de ejercicio	743	1.387
% de incremento de seguidores	47%	89%



Encuentro con Cáritas

Encuentro con el Consejo de Mayores



Principio 8 DIALOGO CON GRUPOS DE RELACION.

- El diálogo y la comunicación nos permiten conocer las expectativas de los colectivos con los que nos relacionamos y con ellos generamos valor compartido.



El agua eleva aquello que se inclina”.

Miguel Hernández

Valor compartido

- 6.1 Buen Gobierno y gestión ética
- 6.2 Gestión de tarifas
- 6.3 Orientación al cliente
- 6.4 Respuesta a las reclamaciones
- 6.5 Calidad del agua
- 6.6 Transparencia en la adjudicación de contratos
- 6.7 Valoración del servicio por la ciudadanía
- 7. Informe DS 2016



6.1. Gestión ética

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

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

tanto individuales como colectivas. Durante el 2016 se estuvo trabajando en la redacción del **Código de Conducta**, y ahora en el 2017 en el Consejo de Administración del mes de marzo se aprobó. **Y actualmente está publicado y disponible para todos los profesionales, colaboradores, proveedores de Aigües d'Elx y por supuesto de la ciudadanía.**



Enlace al Código de Conducta:
www.aigüeselx.com/DOC/AISE_Codigo_de_Conducta_rev_01.pdf



Acciones 2017 Compliance



Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010 de 22 de junio por la que se modifica la **Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre** del Código Penal, se introdujo en el ordenamiento jurídico español la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

A su vez, el grupo de sociedades del que forma parte el socio privado diseñó e implantó un modelo de prevención de la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Además, ha ido adoptando una

serie de políticas y normas internas de conducta, integradas en el conjunto de prácticas de buen gobierno y desarrollo de sistemas de control.

Este modelo de prevención, así como el conjunto de políticas y normas de actuación, se fueron comunicando a las sociedades del grupo y estas han implementado actuaciones para prevenir la responsabilidad penal corporativa y de sus administradores, las cuales se han ido trasladando a sus sociedades participadas, en las cuales se han venido implementando como mejores prácticas.

Fruto de la evolución de las actuaciones que se han ido realizando desde 2012 y atendidas las nuevas exigencias de la L.O. 1/2015 e interpretaciones de la misma efectuadas por la **Fiscalía General del Estado**, se presentará al Consejo de Administración de marzo de 2017 la implementación de un programa autónomo e independiente de prevención de delitos o Corporate Compliance. Por ello, se está elaborando una matriz de riesgos contenida que identifica, analiza y evalúa los riesgos penales a los que podría verse expuesta en el desarrollo ordinario de las actividades que configuran su objeto social.



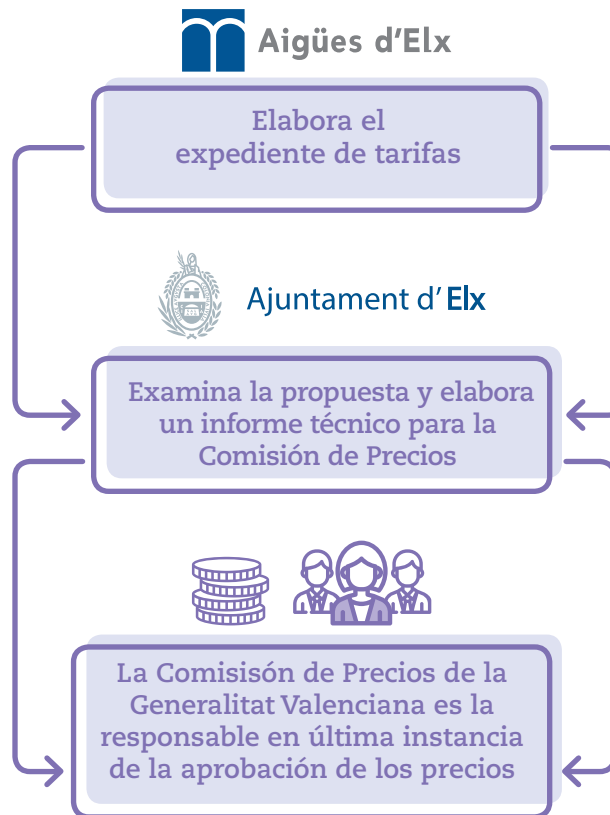
Molí del Real con la iluminación especial por el Día Mundial del Agua

6.2. Gestión 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 de Elche. Esta propuesta se lleva al **Consejo de Administración de la empresa mixta** para ser analizada y aprobada en su caso. Posteriormente, el informe con el acuerdo del Consejo de Administración más el expediente tarifario e informes de los técnicos municipales, pasan por el Pleno del Ayuntamiento quien tiene la facultad de establecer el acuerdo sobre el dictamen de dichas tarifas.

Por otro lado, en la **Comunidad Valenciana** existe un órgano adscrito a la Consellería competente en materia de comercio, que regula mediante **Decreto 68/2013**, de 7 de junio, del Consell, la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana, así como los procedimientos para la implantación o modificación de precios o tarifas sujetos al régimen de autorización y comunicación.

En este caso, esta Comisión determina en última instancia, los precios finales a aplicar en el servicio de agua potable. Para el caso de los precios públicos de alcantarillado y conservación de contadores, es el Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización.



Funciones en la prestación de Servicios



Regulador

(Ajuntament d'Elx y Comisió de Preus de la Generalitat Valenciana)

- Asegura el acceso universal.
- Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.
- Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.
- Define y viabiliza los mecanismos de financiación.
- Articula la participación ciudadana.
- Vela por el cumplimiento del compromiso.

Operador

(Aigües d'Elx)

- Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, 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.



Principio 1 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

- Cumplimos con la legalidad vigente y procuramos anticiparnos a la normativa, respetando siempre los derechos humanos y la competencia leal.

Principio 10 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

- Somos transparentes y publicamos información de nuestras actividades y de la política de desarrollo sostenible

6.3. Orientación al cliente

La atención al cliente dispone del servicio de cita previa. Con esta mejora los clientes pueden ser atendidos sin esperas ni colas.

55.000

Clientes atendidos a través del teléfono gratuito de atención al cliente.



900 700 749

Atención al cliente sin barreras.

Aigües d'Elx dispone desde febrero de 2016 del servicio de atención al cliente S.Visual, un servicio de atención al cliente con videointerpretación en lengua de signos. Este servicio es gracias a un convenio de colaboración con la Federación de Sordos de la Comunidad Valenciana (FESORD).



32.947

Gestiones on-line a través de la oficina virtual, aumentando en un 6,15% respecto al año anterior.

40.075

Personas atendidas en las oficinas de atención al cliente, con un 2,86% menos que en 2015.

Más de 170.000

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

En octubre del 2015 ampliamos el horario de atención al cliente en 8 horas y media más semanales.



El actual horario de atención al clientes es:

Del 1 de octubre al 31 de mayo
Mañanas, de lunes a viernes
de 8:30 a 13:30.

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

Del 1 de junio al 30 de septiembre
de lunes a viernes de 8:30 a
13:30.

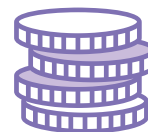
En **Aigües d'Elx** nos comprometemos a cumplir nuestros **7 compromisos** para demostrarte que estamos mejorando el servicio, así como obtenemos una mayor calidad. Nuestros compromisos son auditados según la **Norma ISO 9001**

Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Instalación del contador en 24 horas.** Priorizar la instalación del contador, reduciendo así, el espacio de tiempo que el cliente está desabastecido.
- **Aviso de exceso de consumo.** Aigües d'Elx informa a sus clientes de aquellos consumos anómalos que pueden ser originados por deficiencias en las instalaciones interiores de los inmuebles.
- **Respuesta a las reclamaciones.** Este compromiso se engloba en nuestras Políticas de Orientación al Cliente, valorando las opiniones de los mismos cuando el servicio que reciben no alcanza sus expectativas.
- **Presupuesto de acometidas de agua y alcantarillado.** Agilizamos la comunicación con nuestros clientes, reduciendo así el tiempo de espera desde su solicitud.
- **Comunicación de evolución bancaria.** Aumentamos la confianza con nuestros clientes, agilizando la comunicación ante cualquier incidencia con su entidad bancaria.
- **Exactitud en la factura.** Las facturas emitidas por Aigües d'Elx se efectúan con la máxima exactitud, teniendo en cuenta las lecturas realizadas y las tarifas vigentes en cada momento.
- **Ejecución de acometidas de agua y alcantarillado.** Priorizamos la ejecución de acometidas, reduciendo así el espacio de tiempo que el cliente está desabastecido.



Si no cumplimos con nuestro compromiso, te compensamos económicamente por las molestias.



2 compensaciones por incumplimiento de los compromisos en 2016.

Principio 3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE.

· Ofrecemos productos y servicios innovadores con los más altos estándares de calidad y excelencia.



6.4. Respuesta a las reclamaciones



Desde febrero 2016 Aigües d'Elx se adherido a la **Junta de Arbitraje de la Generalitat Valenciana**.

De esta manera los clientes de Aigües d'Elx a partir de ahora podrán resolver sus reclamaciones de forma más rápida y gratuita gracias a la adhesión al Sistema de la Junta Arbitral de Consumo.

Customer Counsel



La figura del Customer Counsel tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

Constituye la última opción amistosa, para responder a la clientela y encontrar una solución a su reclamación.

Y con esa finalidad, actúa con imparcialidad frente a las partes, con transparencia en la gestión, con confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de atención al cliente.

La Oficina del Customer Counsel dispone de una web en la que se explica de manera clara qué es, cómo funciona y qué vías de contacto tienen los clientes para comunicarse con ella.

6 Resoluciones a través de la Junta de Arbitraje



688 Reclamaciones recibidas

6.5. Transparencia en la adjudicación de contratos

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

Las instrucciones internas regulan los procedimientos de contratación de Aigües d'Elx. Se publican en la web una vez aprobadas por el Consejo de Administración de Aigües i Sanejament d'Elx, S.A. , al no serle de aplicación las normas generales de adjudicación de los contratos previstas en la Ley de Contratos del Sector Público.

Perfil del Contratante

Desde esta página todos los ciudadanos pueden conocer los concursos que convoca Aigües d'Elx.

- Los requisitos necesarios para Homologarse como Contratista o Proveedor de Aigües i Sanejament d'Elx,S.A.
- El estado de las Licitaciones y Concursos en Vigor.
- El resultado de las adjudicaciones realizadas por la mesa de contratación.
- La información Histórica de los concursos convocados y el resultado de los mismos.

Enlace:

www.aigueselx.com/ESP/556.asp



Instrucciones internas de contratación:

www.aigueselx.com/DOC/InstruccionesInternasContratacion.pdf



Composición de la Mesa de Contratación:

www.aigueselx.com/DOC/ComposicionMesaValoracion.pdf



Principio 4 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

• Seleccionamos con criterios equitativos y de apoyo a las economías locales a nuestros proveedores, que deben observar prácticas responsables de sostenibilidad y de derechos humanos.



6.6. Calidad del agua



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

El **laboratorio de Aigües d'Elx** realiza más de **35.000** ensayos en laboratorio y **5.000** in situ. Revisa más de **28.000** parámetros anuales en el agua de consumo humano. También dispone de un laboratorio móvil y equipos multidisciplinares de profesionales altamente cualificados, así como de los equipamientos más avanzados y completos.

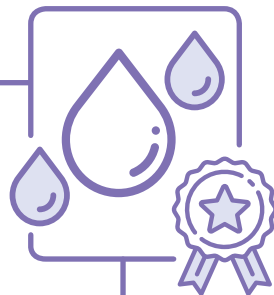
La garantía de **calidad del agua potable** es una de las principales **prioridades de Aigües i Sanejament d'Elx**. Este aspecto se controla mediante análisis diarios del

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

El laboratorio de **Aigües i Sanejament d'Elx**, **analiza exhaustivamente y constantemente el agua** que

distribuimos en Elche, a partir de análisis microbiológicos y físico-químicos, observando más de 88 parámetros (metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor, etc.).

Llevamos a cabo **comprobaciones diarias** del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de red de agua potable. Asimismo se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.



Procesamiento de muestras para control de vertidos



Control calidad del agua de las fuentes ornamentales

Control del agua en grifo del consumidor

Aigües d'Elx ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa “control de agua en grifo del consumidor”.

Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas. Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.).

En el 2016 se realizaron 105 análisis dobles (acometida y toma de grifo). De las muestras, 20 corresponden a edificios públicos, 7 a comercios y 78 a viviendas particulares.



Análisis microbiológico

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

Objetivos de la campaña

- Identificar la calidad del agua de consumo humano en los grifos de los consumidores de Elche.
- Conocer el estado de las instalaciones interiores de distribución de agua potable y detectar posibles deficiencias.

Complementar la caracterización de la calidad del agua de consumo en la red de distribución, así como detectar y corregir las posibles deficiencias en la red de distribución de agua potable del municipio.

[Enlace](#)

Análisis del agua en Elche



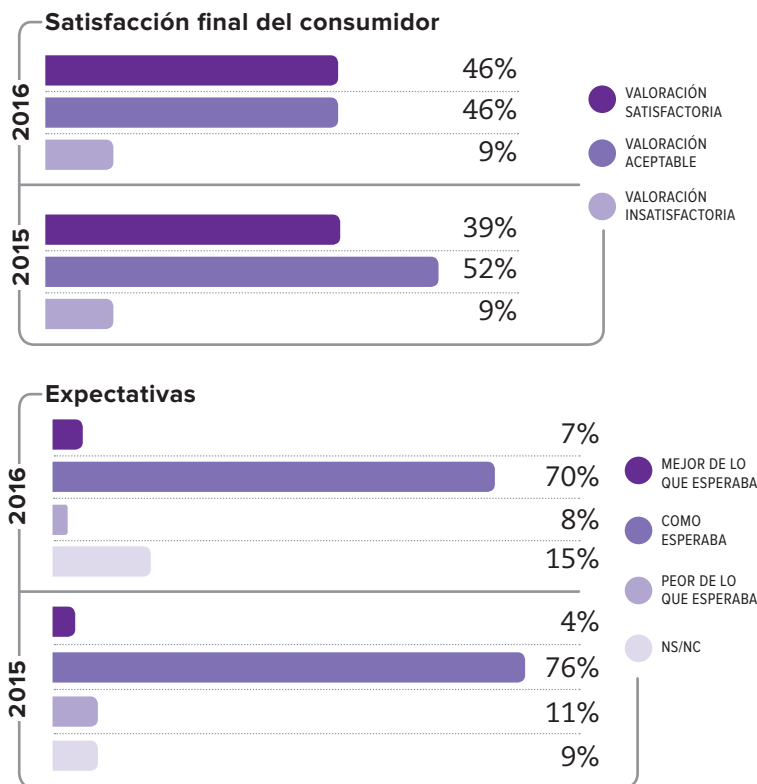
6.7. Valoración del servicio por la ciudadanía

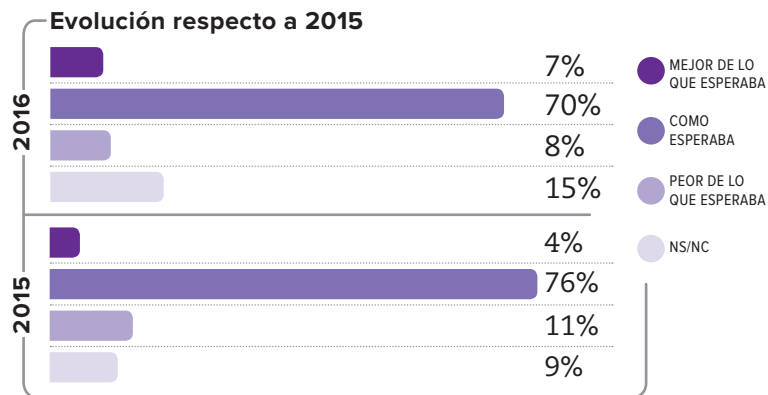
Aigües d'Elx con el fin de mejorar la calidad del servicio realiza, con la colaboración STIGA, un estudio que le permite conocer la satisfacción del consumidor final respecto al servicio, tanto a nivel de producto como de empresa suministradora. Para el estudio se ha realizado una encuesta telefónica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

Objetivos:

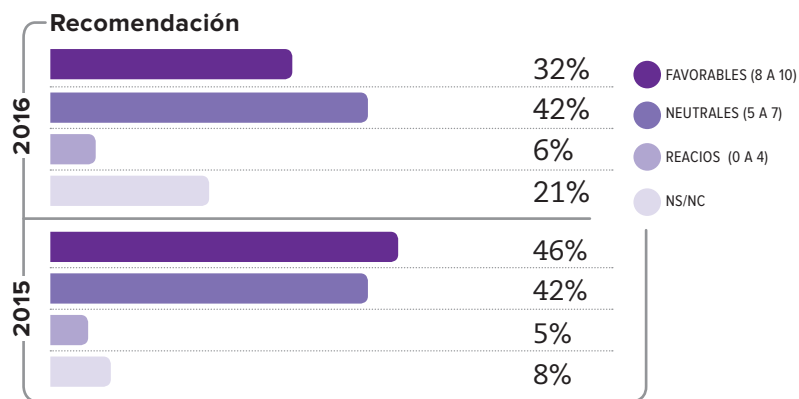
- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los atributos definidos.
- Analizar los puntos fuertes y áreas de mejora del servicio.
- Captar los requerimientos de los clientes. Conocer la percepción de los clientes respecto a otros aspectos de interés para Aigües d'Elx.

El estudio se ha desarrollado a lo previsto a la norma **UNE-ISO 20522 "Investigación de mercado, social y opinión"** norma bajo la cual STIGA tiene certificado su sistema de gestión.





Si alguien le pidiera su opinión sobre su compañía de aguas ¿hablaría positivamente?



Acceso a los datos de la encuesta completa



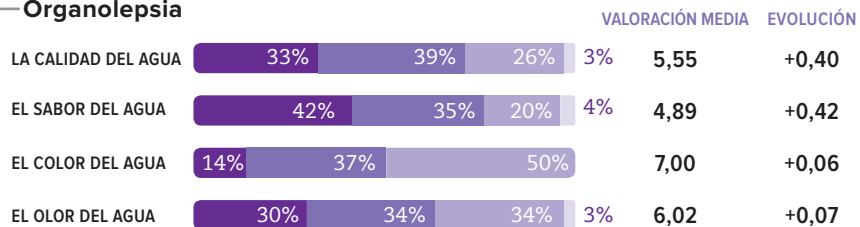
Principio 9
PROMOCIÓN DEL
DESARROLLO SOSTENIBLE
Y LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL.

· Evaluamos los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de nuestra empresa y potenciamos una contribución positiva en todos los ámbitos.

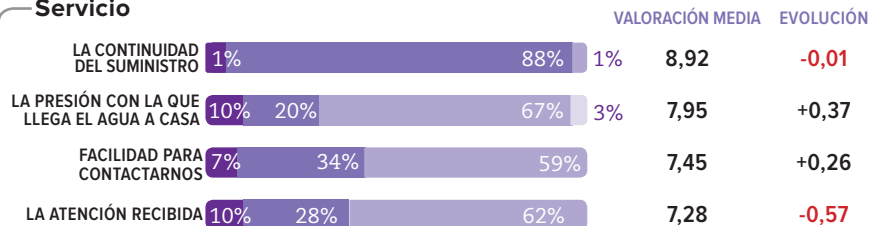


Valoración del servicio

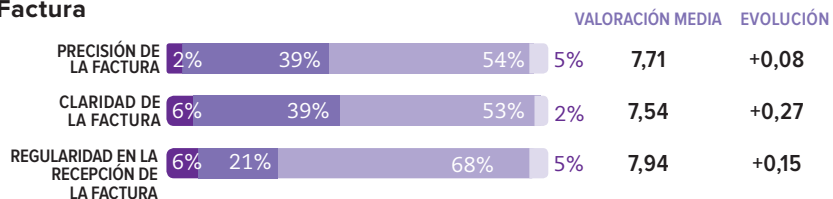
Organolepsia



Servicio



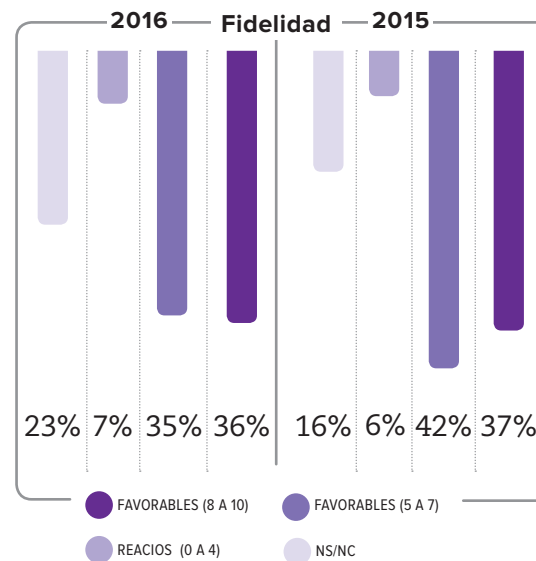
Factura



Precio



¿Seguiría con su compañía de aguas?



De 0 a 10 su compañía es...

	VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
COMPROMETIDA CON LA POBLACIÓN 	6,51	+0,16
AYUDA A LAS PERSONAS CON DIFICULTADES PARA PAGAR EL SUMINISTRO DEL AGUA 	6,47	+0,00
CERCANA A LAS PERSONAS 	6,46	+0,21
INNOVADORA 	6,45	+0,26
REALIZA CONTROLES EXHAUSTIVOS SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA 	6,30	+0,56
SE PREOCUPA POR EL MEDIO AMBIENTE Y LA BIODIVERSIDAD 	6,29	+0,11
INFORMA ADECUADAMENTE A SUS CLIENTES 	5,56	+0,53



¿Qué pagas con tu factura?

Agua

Incluye gastos derivados de captar el agua y llevarla a nuestra casa, reparaciones, energía, personal, análisis, tratamiento, destilación, filtración, desinfección, lectura, facturación y cobro.



Conservación del contador

Esta partida incluye la conservación y el mantenimiento del contador.



Alcantarillado

Esta tarifa incluye: limpieza del alcantarillado y los imbornales, inspección con robot TV, desratización, mantenimiento, reparaciones, energía eléctrica de las estaciones de bombeo...



Conceptos de Aigües d'Elx

Tasa de la Generalitat Valenciana

Canon saneamiento

Este impuesto autonómico financia la evacuación, el tratamiento y la depuración de aguas residuales para reutilizarlas o devolverlas al medio natural.



Tasa del Ayuntamiento de Elche

Tasa de basuras

Tasa municipal para la limpieza viaria y recogida de los residuos urbanos



Enlace a las tarifas del servicio
www.aigueselx.com/ESP/125.asp



Cierra el grifo cuando no lo utilices

Al lavarte los dientes, afeitarte o lavar los platos no dejes correr el agua, un grifo abierto gasta 5 litros por minuto.



No te duermas en la ducha

Mientras te enjabonas cierra el grifo, una ducha abierta gasta 10 litros por minuto.



El váter no es una papelera

Cada uso inadecuado genera un gasto de 10 litros. Las colillas o medicamentos pueden afectar al medioambiente.



Ahorro del agua en tareas cotidianas

Cultiva plantas autóctonas



Riega a primera hora o por la noche

El agua se evapora menos que en las horas centrales del día



El césped alto disminuye la evaporación



7. Informe DS 2016

Aigües d'Elx sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2016, con él se da respuesta al **modelo de materialidad GRI** standards opción esencial.

Metodología y Equipo Verificador

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

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

Como **Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2016** 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.



**Enlace al IDS
en la web**



ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de Empresa Mixta Agües i Sanejament d'Elx, S.A. (en adelante Agües d'Elx) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2016**. 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.

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **Agües d'Elx**. **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)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes

En particular, para esta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2016.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** 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 D. Álvaro Pérez Inglés y Dña. Begoña Valero Casar.

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

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. El estudio de materialidad, identificación de los grupos de interés y aspectos materiales.
2. Contribución a la comunidad local en forma de acciones de impacto directo.
3. Las políticas en materia de Prevención de Riesgos Laborales y su difusión en los proveedores
4. Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes.
5. Ejercicio de compilación

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** 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 2016 de Agües d'Elx** credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia. El Informe de Desarrollo Sostenible de **Agües d'Elx** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

«Exhaustividad. **Agües d'Elx** 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 2016**»

«Capacidad de Respuesta. **Agües d'Elx** 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 2016 de Agües d'Elx** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Standards de 2016 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard.
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad Esencial.
- **Agües d'Elx** 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.



Álvaro Pérez Inglés

10 de Noviembre de 2017

SGS

© Aigües d'Elx 2017

Diseño: TARSA (Víctor Hernández)

Informe de Desarrollo Sostenible
subvencionado por:



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



*“Lo que sabemos es una gota de agua;
lo que ignoramos es el océano”*

Isaac Newton

Plaza de la Lonja, 1 • 03202 • Elche

Tel: 966 613 800 • desarrollosostenible@aigueselx.es

www.aigueselx.es •  [@aigueselx](https://twitter.com/aigueselx)