

Informe de Desarrollo Sostenible

DS-E⁺
DESARROLLO
SOSTENIBLE
Y EQUIDAD

2020

 Aigües d'Elx





 Aigües d'Elx

Informe

2020

01 | P. 04
Carta a la ciudadanía

02 | P. 06
Carta del director gerente

03 | P. 08
Carta del Concejal de gestión del ciclo del agua

04 | P. 10
La empresa

05 | P. 16
Gobernanza

06 | P. 32
Nuestra respuesta ante la Covid-19

07 | P. 36
Construyendo ciudades sostenibles

08 | P. 42
Rewater Global Plan

09 | P. 46
Lucha contra el cambio climático

10 | P. 52
Preservación del agua

11 | P. 64
De lineal a circular

12 | P. 70
Protección de la biodiversidad

13 | P. 80
Acceso al agua

14 | P. 92
Equidad y personas

15 | P. 98
Concienciación ciudadana

16 | P. 102
Entornos seguros y saludables

17 | P. 110
Innovación con impacto

18 | P. 116
Alianzas como motor

19 | P. 126
Sobre nuestro informe



01

Esenciales y vitales

Carlos González Serna

***Presidente de Aigües
i Sanejament d'Elx***

El 2020 ha sido un año que ha puesto a prueba a todo el planeta. La crisis sanitaria provocada por la Covid-19 ha tensionado y cuestionado todo nuestro estatus quo. La pandemia ha provocado un efecto catalizador, acelerando la digitalización de los procesos productivos y administrativos, empoderando la ciencia y el conocimiento, así como la necesidad de disponer servicios públicos de calidad.

La necesidad y la exigencia de dar respuesta a las consecuencias de la pandemia nos ha servido para reflexionar y valorar los servicios públicos que, en ocasiones por su cotidianidad, no son valorados en su justa medida. Sin embargo, durante los meses de confinamiento y del estado de alarma, estos servicios han escalado a la categoría de “esenciales”. Han sido clave la labor del sector sanitario, educativo, los servicios sociales, la seguridad ciudadana y también de las personas trabajadoras de los servicios esenciales, incluidos los de suministro y el saneamiento del agua en las ciudades.

Una vez más hemos sido testigos de la profesionalidad, y la vocación de servicio, de la plantilla de Aigües d'Elx que se ha volcado para que el agua siguiera llegando a cada hogar y empresa de Elche con el objetivo de evitar que nadie se quedara atrás.

Otra lección que nos deja esta crisis es la importancia de desarrollar sistemas resilientes, que preserven la biodiversidad y optimicen los recursos naturales garantizando su sostenibilidad. Sin duda alguna, esta crisis sanitaria acelera la necesidad de una transición ecológica. En este sentido, Aigües d'Elx ha comenzado a ejecutar obras recogidas en el Plan Director de Infraestructuras del Ciclo Integral del Agua del Término Municipal de Elche 2020-2030, un documento de base que contribuirá a convertir a Elche en la ciudad verde y sostenible que deseamos.

Seguimos transformando el tradicional ciclo integral del agua por el ciclo sostenible del agua, ahorrando agua y energía, regenerando las aguas residuales para que tengan un segundo uso, protegiendo la biodiversidad de nuestro patrimonio natural, promoviendo el consumo responsable del agua y reduciendo nuestra huella de carbono.

Deseo concluir con una felicitación a todo el equipo humano de Aigües d'Elx, que durante los momentos más difíciles de la crisis sanitaria han estado trabajando cada día porque **el agua es vida y llega a ti.**



02

Aigües d'Elx cerca de ti

Javier Prieto

Director Gerente Aigües d'Elx

Un año más, pero un año especialmente diferente por la pandemia de la COVID-19, presentar el Informe de Desarrollo Sostenible de Aigües d'Elx supone para mí una ocasión especial de mostrar el trabajo realizado en el ejercicio 2020.

En este escenario complejo y difícil coincidieron varias situaciones críticas a nivel económico, social y ambiental que incrementaron las dificultades de las personas más vulnerables añadiendo, además, la crisis sanitaria, lo cual hizo necesario e imprescindible enfrentar desde la empresa nuevos retos y compromisos que se han quedado en nuestro día a día mientras seguimos lidiando frente a esta pandemia.

El compromiso de actuar frente a todas estas dificultades se centró para Aigües d'Elx, y desde nuestra gestión del ciclo integral del agua, en actuaciones de inclusión social, para no dejar a nadie atrás en el acceso al agua; actuaciones de innovación y tecnología, para implementar formas de trabajo más seguras y que permitieran enfrentar la transformación cultural en cuanto a la atención a nuestros clientes; y actuaciones para mantener nuestro apoyo incondicional a la economía circular y la apuesta por el medio ambiente.

Nuestro ejercicio, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y basados en nuestro Plan estratégico ReWater Global Plan 2017-2021, ha sustentado nuestro trabajo que, como cada año en esta presentación, se sitúa en los tres ejes fundamentales: el ámbito social, el ambiental y el económico.

En primer lugar, en el centro de lo social hemos desarrollado actividades como la donación económica realizada a la Asociación DYA para colaborar, por

un lado, en la adecuación de un albergue provisional, que dio cobertura a personas sin hogar tras declararse el estado de alarma, y, por otro, el apoyo a su banco de alimentos, que supuso ayudar a más de 150 familias. A los clientes vulnerables se le facilitó el acceso al agua, se establecieron medidas urgentes que posibilitaban los aplazamientos de sus pagos, y se suspendieron los cortes de suministro, entre otras medidas. Pero también el fondo social que ha permitido que 4.517 familias pudieran recibir una ayuda para el pago del recibo de agua, o que más de 650.000 € hayan sido financiados a clientes, sin intereses, mediante compromisos de pago.

Hemos trabajado en la innovación con impacto, mediante el despliegue, en un tiempo récord, del teletrabajo, para garantizar la seguridad, continuidad y productividad, instalando todas las herramientas necesarias que facilitaron la digitalización y el trabajo colaborativo. Como servicio esencial que somos, se tomaron todas las precauciones pertinentes para asegurar que nuestros sistemas de información fueran seguros y confiables, de modo que pudiéramos garantizar el servicio y salvaguardar la integridad de los datos.

En nuestro objetivo de cuidar del medio ambiente, hemos contribuido al mantenimiento de la fauna y flora del Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany, liberando 60 ejemplares de Cerceta Pardilla, especie en peligro de extinción, y manteniendo las repoblaciones de la flora, si bien ha supuesto una menor participación debido al Covid-19, pero que, aun así, han hecho posible la participación de 144 personas repartidas en seis sesiones de repoblación en las que se han utilizado 369 plantas.

Y en el eje económico, hemos continuado con la ejecución de nuestro programa de inversiones, salvando los impedimentos que nos fue poniendo la pandemia, por un importe superior a los 3'3 millones de euros, y posponiendo la aplicación de la actualización tarifaria.

Quisiera cerrar esta presentación dando las gracias a toda la plantilla que compone Aigües d'Elx, por su compromiso con la población de Elche para que se dispusiera de agua potable y siguieran funcionando las depuradoras de agua residual en los momentos tan críticos como fue el confinamiento domiciliario, garantizando los volúmenes de agua para el riego del Camp d'Elx, y no dejando de atender ninguna de sus tareas y labores operativas pese a las dificultades que vivimos. Aigües d'Elx estuvo cerca de los ciudadanos, y siempre acompañado de todas las medidas preventivas en materia de seguridad y salud para cuidar de la salud de todos.

Para terminar estas palabras, quisiera señalar el compromiso con la transparencia y rendición de cuentas que queremos plasmar en este documento que les presentamos, queriendo poner en valor nuestra apuesta por el DESARROLLO SOSTENIBLE en nuestro día a día.



03

El agua en tiempos de pandemia

Héctor Díez Pérez
Concejal de Gestión del Ciclo del Agua

La fortaleza de una sociedad se mide por su capacidad de responder de manera solidaria y eficiente en los momentos más difíciles. El 2020 nos ha puesto a prueba como sociedad, ha evidenciado la necesidad de fortalecer nuestra red de servicios públicos, para que sea capaz de anticiparse, y encontrar soluciones a los retos, que como comunidad nos tenemos que enfrentar, ahora y en los próximos años.

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

Es un buen ejercicio de transparencia dar a conocer a la ciudadanía la respuesta de Aigües d'Elx frente a la Covid-19, en una situación única y sin precedentes, en la que ha tenido que garantizar la continuidad del servicio de agua potable y saneamiento, sin poner en riesgo la seguridad y la salud de la plantilla. Una respuesta compleja enfocada en varios ámbitos: la continuidad del servicio del agua y saneamiento; la seguridad y salud de la plantilla; el acceso al agua de las personas más vulnerables; la seguridad y continuidad de la atención al cliente; la aplicación de la innovación y la digitalización; y la colaboración con las entidades sociales y locales para los planes de recuperación.

Afortunadamente, habíamos hecho los deberes los años anteriores y, gracias a ello, nos ha permitido tener músculo y conocimiento para dar una respuesta satisfactoria y conseguir que el agua siguiera fluyendo a pesar de las dificultades de la pandemia.

No hemos parado y hemos continuado con algunos de los proyectos contemplados dentro del Plan Director de Infraestructuras 2020-2030, como las obras de los colectores de Altabix y Ronda Sur o el inicio de construcción del depósito de Arenales y l'Altet. Mención especial debo hacer a todas las obras para la renovación de conducciones de agua y alcantarillado tanto en las pedanías de Torrellano y l'Altet como de las plataformas únicas de las calles Fatxo, Uберна, Sant Miquel, Barques, Porta Oriola, Fossar, Mare de Déu de la Llet y Abadía. También el 2020 ha sido el año de la consolidación por parte de la ciudadanía del uso de los canales de atención al cliente digitales y no presenciales, que han favorecido la disponibilidad del acceso a la información del servicio online. Un paso más en la digitalización de la administración pública.

Como otros años, no quisiera dejar de valorar el capital humano de la empresa mixta Aigües d'Elx, su equipo de profesionales y colaboradores que, gracias a su vocación de servicio y trabajo en equipo, permite una óptima red colaborativa con las distintas áreas municipales desde Bienestar Social, Tráfico, Medio Ambiente, Urbanismo, entre otras. Quiero finalizar dando las gracias a la plantilla de Aigües d'Elx por su trabajo durante la crisis provocada la Covid-19, que han trabajado para continuar prestando el servicio y para que algo tan fundamental como el agua, no nos haya faltado.



04

LA EMPRESA

Nuestras cifras 2020 <

Hitos del año <

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

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

➤ Misión

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

➤ Visión

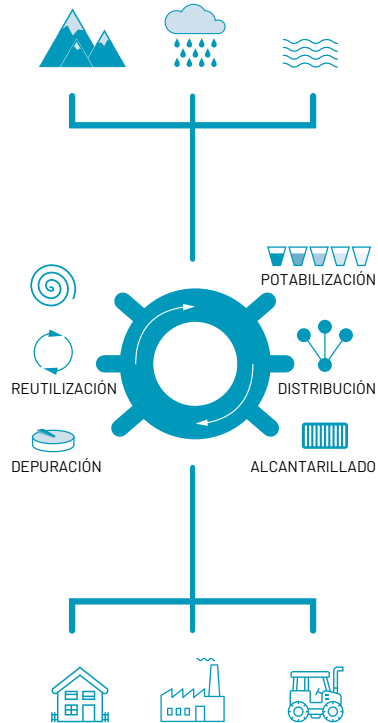
Ser una empresa responsable y de referente en la gestión del ciclo sostenible del agua, reconocida por su apuesta por las tecnologías avanzadas y sostenibles dirigidas a prestar un servicio de calidad y cercano a la ciudadanía de Elche, realizar una gestión ética con un firme compromiso con el desarrollo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

➤ Valores

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



➤ Nuestras cifras 2020



Agua Potable



122.809 Clientes
 234.765 Población abastecida
 14,7 Hm³ de agua suministrada
 1.266 km de red de agua potable

Agua depurada y reutilización



9.624.119 m³ de agua depurada
 100% del agua regenerada reutilizada
 100% de lodos valorizados
 13.106 Tn de lodos valorizados para energía

Digitalización



+ 50 Estaciones de campo
 234.620 Registros diarios
 17.931 Clientes con telectura
 30.049 Clientes con factura electrónica
 29.082 Gestiones on-line

Red saneamiento



541 Km de red de alcantarillado y colectores
 17 Km de red inspeccionado con cámara de circuito cerrado
 32 Km de red de saneamiento limpiada
 1.060 imbornales limpiados al año

Calidad del agua



15.000 Muestras de agua al año
 20.000 Parámetros analizados anualmente
 100 Controles de agua en el grifo del consumidor

BUEN GOBIERNO

CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO

CUSTOMER COUNSEL

ADHERIDA A LA JUNTA DE ARBITRAJE



AMBIENTALES

83,73%
DE RENDIMIENTO TÉCNICO

100% DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES

13.106
TONELADAS DE RESIDUOS VALORIZADOS

73.200 m³
DE ALMACENAMIENTO EN TANQUES DE TORMENTA

LIBERACIÓN DE 60 EJEMPLARES DE CERCETA PARDILLA



ECONÓMICOS

28,7M €
CIFRA DE NEGOCIO

+1,4M €
A CARGO DE LOS FONDOS DE RENOVACIÓN

147
PROVEEDORES LOCALES

6,5M €
DE FACTURACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES



PLANTILLA

119
PLANTILLA

1
ACCIDENTES CON BAJA

7
MUJERES EN PUESTOS DE RESPONSABILIDAD

2,5%
PERSONAL CON DIVERSIDAD

558
HORAS DE FORMACIÓN



SOCIALES

399.260 €
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

250.000 €
DESTINADOS AL FONDO SOCIAL

650.644 €
FINANCIADOS A CLIENTES SIN INTERESES DE DEMORA



Contribución a los ODS:



➤ Hitos del año



Enero

Comenzaron las obras de la conexión de los aliviaderos de Ciudad Jardín, Palmerales y San Antón, con el colector principal de la Ronda Sur. De las grandes obras previstas en el entorno del Barrio de Altabix, Ciudad Jardín y Palmerales y el Camino Viejos de Santa Pola, esta actuación es la que culmina el conjunto de obras destinadas a drenar el brazal de Altabix que desembocaba en el barranco de San Antón, derivando los caudales al colector de la EL-20.



Febrero

En el mes de febrero dentro de la Campaña de Conselleria de refuerzo de la población de la Cerceta- pardilla en el paraje se soltaron los primeros 30 ejemplares a os que más tarde en el mes de mayo se les añadió 30 ejemplares más de esta especie declarada en peligro de extinción.



Marzo - Abril

A partir del 14 de marzo con la Declaración del estado de Alarma del RD 463/2020 por la crisis sanitaria del covid-19, suponen un vuelco absoluto en todos los términos. Los servicios de suministro de agua y los de saneamiento de aguas residuales pasaron a ser considerados servicios esenciales para garantizar los "niveles de salubridad e higiene". Este suceso supuso una adaptación rapidísima a toda la actividad desarrollada en Aigües d'Elx cumpliendo con los objetivos marcados.



Mayo

En el mes de mayo y en plena pandemia durante el estado de alarma, el Comité de Empresa de Aigües d'Elx en nombre de todas las personas trabajadoras de Aguas de Elche, acuerdan destinar la partida presupuestaria correspondiente a la celebración del Día de Agua de Elche del 2020 a ayudas de emergencia social dada la situación de extrema necesidad sanitaria, económica y social tras la irrupción del Covid-19.

➤ Hitos del año



Junio - Julio - Agosto

Con fecha 15 de junio del 2020, se inicia la apertura de nuestras oficinas, una vez finalizado el confinamiento domiciliario. Atendiendo a los aspectos principales para el acondicionamiento de la oficina presencial, con el objetivo de mantener los niveles de atención requeridos en la oficina de Aigües d'Elx



Septiembre

A finales del mes de septiembre del 2020 comienzan las obras de un nuevo depósito en Arenales del Sol con una capacidad de 5.300 m³ y que garantizará una reserva de 24 horas. La obra está prevista que finalice en el primer semestre del 2021.



Octubre

Arranca la segunda edición de AquaStem, en la que participa el CEIP 37. En este año se organizan webinars con referentes femeninos en ciencias.



Noviembre

En noviembre 2020 comenzaron las obras de adecuación del alcantarillado y agua de las plataformas únicas, en las calles Porta Oriola, San Miquel, Les Barques, Fatxo, Uberna, San Vicent, Abadía y Fossar; obras en colaboración con la Concejalía de Movilidad Sostenible, para favorecer la prioridad al peatón, mejorando la accesibilidad al casco viejo de la ciudad de Elche y contribuyendo a convertir Elche en una ciudad verde y amable.



Diciembre

En el mes de diciembre 2020 finalizó la Campaña Cruz Roja Responde y se entregaron más de 2.000€, consistió en la donación de 1 euro a cada cliente que se registrara en la oficina virtual de Aigües d'Elx. Esta campaña se plantea desde Cruz Roja como respuesta a la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la covid-19 con el objetivo de recaudar fondos para reforzar sus mecanismos de Emergencia, salud e inclusión social.



05

GOBERNANZA

- Cómo nos organizamos <
- Buen Gobierno y gestión ética <
- Certificaciones <
- Aprobación de tarifas <
- Nuestra acción en <
- Desarrollo Sostenible <
- Elx 2030 <



➤ Cómo nos organizamos

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



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

Consejo de Administración

Ajuntament d'Elx

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

Hidraqua

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

Aigües i Sanejament d'Elx

49%
HIDRAQUA

51%
Ajuntament
d'Elx

➤ Comités

Comité Seguridad Salud Laboral

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

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

Comisión de Igualdad

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

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

Comisión de Formación

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

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

Órgano Coordinación de Seguridad

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

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

Comité de Sistemas de Gestión

Representantes de las áreas funcionales

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

Comité de Desarrollo Sostenible

Representantes de las áreas funcionales

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

➤ Buen Gobierno y gestión ética

➤ Normas de conducta

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

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



Código de conducta



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

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



► Compliance

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

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

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

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

- **Política de cumplimiento ambiental.**

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

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

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

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



- **Política de cumplimiento penal.** Se refuerza el compromiso permanente con el desarrollo de sus actividades con el máximo nivel de ética y cumplimiento a la legalidad vigente.

- **Política de Privacidad del Canal Ético.** Se establece, en cumplimiento de la normativa de protección de datos, el tratamiento de los mismos, así como el derecho de los interesados, por el uso del Canal Ético de la Sociedad.

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

- **Política de relaciones con autoridades y funcionarios.** Determina la relación con una autoridad y/o funcionario público (o un tercero vinculado a éste) en cuanto a regalos, influencia, retribuciones, etc.

Para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ética y velar por la integración de los valores éticos en el comportamiento de todos los profesionales.

Aigües d'Elx cuenta con una red de responsables que velan por su correcto despliegue en cada entidad y se aseguran de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.



➤ Canal ético

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

El Código de Conducta de Aigües d'Elx prevé el establecimiento de un canal de comunicación en materia de ética y cumplimiento. Para ello, ha habilitado un procedimiento confidencial, no anónimo, para poner en conocimiento del Compliance Officer, de buena fe y sin temor a represalias, aquellas actuaciones que, a su leal saber y entender, constituyan conductas o actuaciones inapropiadas a la luz de lo dispuesto en el Código de Conducta y en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.



➤ Certificaciones

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

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

➤ Gestión de calidad ISO 9001.

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

➤ Gestión ambiental ISO 14001.

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

➤ Seguridad y salud laboral ISO 45001

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

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

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

➤ Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000.

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

➤ Acreditación de laboratorio de ensayo y calibración 17025.

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

➤ Verificación Informe de Desarrollo Sostenible de conformidad con los Estándares GRI: opción esencial.

Los Estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización que son aplicables a cualquier organización que prepare un informe de sostenibilidad.

Durante 2020 la única auditoría realizada de forma presencial por realizarse antes de decretarse el estado de alarma fue la de sistemas de gestión de ISO 9001 y 14001; el resto de las auditorías se realizaron de forma telemática.

Sistema de gestión



ISO 9001
Gestión de calidad



ISO 14001
Gestión ambiental



ISO 22000
Inocuidad



ISO 17025
Laboratorios y ensayos



ISO 45001
Seguridad y Salud



Empresa
Familiarmente
Responsable

➤ Aprobación de tarifas

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

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

Además, en la Comunidad Valenciana (GVA) existe un órgano adscrito a la Conselleria competente en materia de

comercio, que regula mediante Decreto 68/2013, de 7 de junio, del Consell, la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana, así como los procedimientos para la implantación o modificación de precios o tarifas sujetos al régimen de autorización y comunicación.

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



Organismos

Regulador



Ajuntament d'Elx

Asegura el acceso universal

Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc

Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero

Define y viabiliza los mecanismos de financiación

Articula la participación ciudadana

Vela por el cumplimiento del compromiso

Operador



Aigües d'Elx

Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

Aporta recursos: gestión eficiente, Know-how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación

Propone, implanta y consolida mejoras del servicio

Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias

Es retribuido por la prestación



Aigües d'Elx



Ajuntament d'Elx



ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

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

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



➤ Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

¿Quién fija el precio del agua?

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

¿Siempre pago lo mismo por el agua?

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

¿Qué influye en el precio del agua?

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

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

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

Durante el 2020 por motivo de la crisis provocada por la covid-19 se aprueba la congelación de las tarifas previstas de aplicación

➤ Nuestra acción en Desarrollo Sostenible

➤ Sostenibilidad



1. Lucha contra el cambio climático

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



2. Preservación del agua

- Reutilización del 100 % de agua depurada
- Rendimiento de la red del 83,73 %



3. De lineal a circular

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



4. Protección de la biodiversidad

- Programa de voluntariado ambiental corporativo
- Campañas de reforestación



5. Acceso al agua, derecho universal

- 250.000 € destinado a Fondo de Solidaridad
- 650.644 € financiados sin intereses demora para clientes



6. Concienciación ciudadana

- Campaña concienciación ciudadana
- Mensajes de información al ciudadano con uso excesivo
- Campañas educación ambiental en el Clot



7. Equidad y personas

- Certificación EFR
- 7 mujeres en puestos directivos de responsabilidad



8. Seguridad y salud laboral

- Cultura justa
- Protocolo especial covid-19
- Durante el 2020 se produjo 1 accidente con baja



9. Innovación con impacto

- Más de 27,8 M€ invertidos en I+D+i (Grupo SUEZ)
- 439 proyectos de I+D+i de ejecución directa



10. Alianzas como motor

- 399.260 € inversión social (LBG)
- 23 iniciativas sociales en colaboración con Universidades, colectivos sociales y asociaciones locales

➤ Plan de sostenibilidad

El análisis de contexto, la elaboración de un DAFO para la identificación de los riesgos y oportunidades más la identificación de las expectativas de los grupos de relación de Aigües d'Elx es un requisito de las normas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015. Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos y acciones en las que se trabajará durante el 2021.

➤ 1. IDENTIFICACIÓN

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

➤ 2. PRIORIZACIÓN

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

➤ 3. VALIDACIÓN

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

➤ 4. REVISIÓN

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





Cercanía a la sociedad

Acciones

- Continuidad y colaboración con entidades sociales de la ciudad.
- Divulgación de los temas prioritarios a través de los canales de comunicación.
- Reforzar canales de comunicación interna y externa de la compañía.
- Rendición de cuentas a través del Informe de Desarrollo Sostenible
- Fomentar el Voluntariado Corporativo.
- Ser referentes como agente local en acciones de igualdad, equidad y diversidad en la empresa.
- Diálogo con los GGRR para el fomento de la garantía sanitaria.
- Aumentar la gestión ética y buen gobierno de la compañía.
- Canales no presenciales de Atención al público como instrumentos frente a la pandemia.

Expectativas de los grupos de relación

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

Máxima eficiencia en las infraestructuras

Acciones

- Plan Director de Infraestructuras del Ciclo Integral del Agua en el Término Municipal de Elche (2020-2030).
- Aplicar principios de Economía Circular a la gestión del agua en Elche.
- Entorno laboral seguro y saludable para la plantilla y contratistas.
- Colaboración para Elx 2030.
- Rewater Global Plan 2017-2021.
- Implementar medidas para evitar los ataques cibernéticos.
- Impedir posibles acciones de bioterrorismo, fraude alimentario o contaminación intencional.
- Minimizar Riesgos ciberseguridad y seguridad física en entornos críticos.

Expectativas de los grupos de relación

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

Protección al patrimonio natural e histórico de Elche

Acciones

- Colaboración con las entidades vinculadas con la Conservación del Patrimonio Natural.
- Colaboración con las entidades vinculadas con la Conservación del Patrimonio Histórico.
- Aprovechamiento del agua regenerada para el riego de huertos tradicionales y zonas verdes.
- Estudio para una exposición permanente sobre el agua en la ciudad vinculado al Patrimonio de la Unesco.
- Campañas de concienciación. Uso Responsable y Protección Ambiental.
- Colaboración para Elx 2030.
- Rewater Global Plan 2017-2021.

Expectativas de los grupos de relación

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



Reto 01

Acción por el clima (mitigación y adaptación)

Objetivo

Reducción de emisiones de CO₂

Acción

Compra del 100% de la energía eléctrica de fuentes renovables

Reto 02

Fomento de la movilidad urbana sostenible

Objetivo

Reducción de emisiones de CO₂

Acción

38% de la flota son vehículos ecológicos. Reducción del 40% de las emisiones durante 2020

Reto 03

Acción contra la contaminación ambiental

Objetivo

Minimizar nuestro impacto ambiental

Acción

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

Reto 04

Protección y mejora del Patrimonio Cultural y Natural

Objetivo

Proteger el Patrimonio Natural e Histórico de Elche en nuestras actuaciones

Acción

Informes arqueológicos para las obras en zonas de especial protección y gestión el PNM del Clot de Galvany

Reto 05

Protección y conservación de la biodiversidad

Objetivo

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

Acción

Introducción y seguimiento de especies en riesgo de extinción o amenazadas

Reto 06

Valorización de la infraestructura verde

Objetivo

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

Acción

959.082 m³ de agua regenerada de la EDAR de Arenales para uso ambiental



Reto 07

Gestión integral de residuos

Objetivo

Cambio de lineal a circular

Acción

100% valorización de lodos procedentes de las EDAR para agricultura y generación de energía eléctrica para el autoconsumo EDAR

Reto 08

Impulso al crecimiento verde y la ecoinnovación

Objetivo

Innovación y digitalización del ciclo integral del agua

Acción

Digitalización y telecontrol de la red de agua y de saneamiento

Reto 09

Gestión integral del agua

Objetivo

Preservación del agua

Acción

83,73% del rendimiento técnico de las redes de agua

Reto 10

Eficiencia energética

Objetivo

Ahorro y Autoconsumo energético a través de cogeneración

Acción

2.905 Mkw/h generados para autoconsumo EDAR de Algorós



06

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

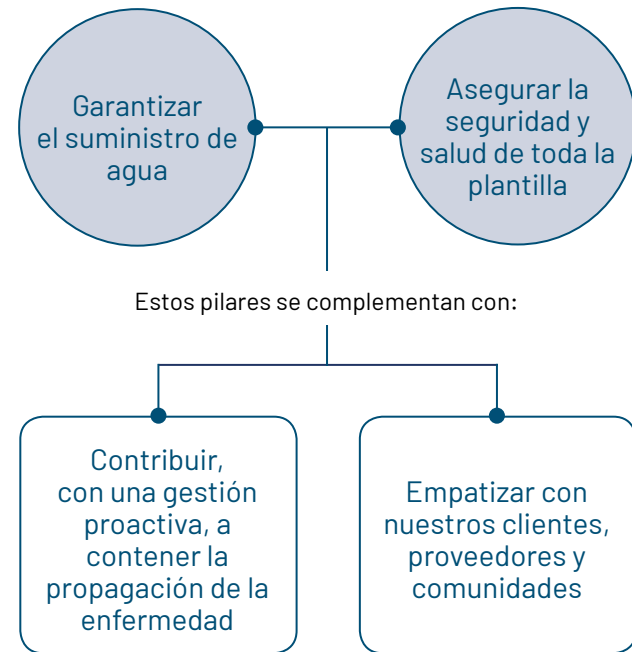
➤ Nuestra respuesta ante la COVID-19

En España durante la pandemia de COVID-19 se adoptaron determinadas medidas extraordinarias y urgentes orientadas a garantizar el acceso al agua, saneamiento e higiene de toda la ciudadanía. Se reconoció el carácter de servicio esencial del servicio de suministro domiciliario de agua potable para consumo humano, debiendo quedar el mismo garantizado, imponiendo a los operadores del sector la adopción de todas las medidas necesarias para asegurar el servicio.

Las medidas aplicadas a los servicios de abastecimiento de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales, estaban orientadas a evitar posibles problemas de salud mediante la garantía de los niveles de salubridad e higiene tanto en el suministro de agua potable como en los servicios de saneamiento de las aguas residuales urbanas.

A nivel de su relación con los clientes, ante la grave situación provocada por la pandemia y previa a la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, Aigües d'Elx paralizó cualquier gestión de corte de suministro, garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medidas de higiene necesarias para protegerse del virus SARS-CoV-2.

Durante la declaración del estado de alarma, las oficinas de atención al cliente de Aigües d'Elx permanecieron cerradas para asegurar la salud de tanto de la plantilla como de los clientes y personas usuarias del servicio. No obstante, el servicio de atención al cliente se mantuvo en todo momento en marcha y se continuó prestando el servicio de atención con toda normalidad a través de los canales no presenciales.



➤ Ámbitos de actuación ante la COVID-19



Garantía de suministro de agua y saneamiento

- Identificación de instalaciones críticas
- Plan de continuidad y gestión de crisis
- Grupos burbuja
- Extensión de turnos y accesos escalonados para evitar contactos
- Operación adaptada
- Aprovisionamiento de productos, materiales, etc. para la continuación del servicio
- Medidas de desinfección y bioseguridad
- Protocolos de trabajo específicos COVID para cada proceso y formación
- Paralización de obras no esenciales



Cuidado y protección de la plantilla

- Confinamiento preventivo de personal sensible
- Teletrabajo
- EPIS
- Medidas higiénicas
- Realización de test de antígenos periódicos
- Comunicación interna frecuente
- Redistribución del espacio de trabajo
- Desinfección y Bioseguridad
- Evaluación de riesgos
- Plan específico de desescalada



Acceso al agua

- Interrupción de cortes de suministro y reclamación para todo tipo de clientes
- Gestión colectivos afectadas crisis COVID
- Fondo Social
- Tarifas Sociales
- Aplazamiento de pagos sin intereses
- 12 gotas
- Duplicar el plazo de pago voluntario



Alianzas y colaboraciones

- Pacto Social
- Colaboración ONG locales
- Colaboración y alianzas con la Administración y Agentes Sociales
- Reconstrucción verde
- Cohesión territorial y social



I+D+i frente a la COVID-19

- City Sentinel para el seguimiento del SARS- CoV-2 en las aguas residuales



Seguridad en atención al cliente

- Atención al cliente no presencial
- Centralita Virtual
- Área clientes web
- Firma Digital
- Cita Previa
- Desinfección y bioseguridad



Impacto estados financieros

- Aprovisionamientos por insolvencias por la reducción del consumo





07

PLAN DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURAS



➤ Plan Director 2020-30

La estrategia **ELX2030** promueve el **desarrollo sostenible, el bienestar social, el crecimiento económico, la prosperidad urbana y la calidad de vida** en el municipio de Elche.

ELX2030 se compone de **un conjunto de proyectos y planes estratégicos** que se están diseñando y ejecutando para convertir en realidad la visión de futuro de Elche y ser un municipio verde en el que prime el principio de la sostenibilidad ambiental, social y económica.

La **revisión del Plan General Estructural de Elche** es uno de los planes estratégicos asociados al desarrollo urbano de Elche, iniciativa relacionada **con el objetivo 11: "ciudades y comunidades sostenibles"** de los ODS que contempla la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Aigües d'Elx ha realizado para la revisión del Plan General de Elche un **Diagnóstico de las infraestructuras hidráulicas** gestionadas por Aigües i Sanejament d'Elx S.A. que se ha desarrollado a través de un **Plan director de infraestructuras del ciclo integral del agua del término municipal de Elche**

2020-2030, cuyo contenido se incorpora a la revisión del PGOU de Elche.

El Plan Director **define a grandes rasgos y valora aproximadamente** las soluciones a las deficiencias detectadas en el diagnóstico de las infraestructuras hidráulicas, que se agrupan en los siguientes ámbitos:

Abastecimiento, alcantarillado, pluviales y saneamiento fue **aprobado por el Consejo de Administración** de Aigües i Sanejament d'Elx S.A. el 24 de octubre de 2019.

Abastecimiento

➤ Renovación de las redes de agua potable



Elche cuenta con **1.264 km** de conducciones de agua potable, la edad media de la red es de 27 años. **El 51% de la red tiene un diámetro inferior a 100 mm**, diámetro mínimo exigido actualmente por el servicio en zonas urbanas.

El Plan Director incorpora una propuesta de renovación basada, además de en la edad, en la **priorización de las zonas con peor rendimiento hidráulico**. Se han establecido **16 áreas de actuación prioritaria**, algunas de ellas son:

- **Renovación de forma ordenada de la red** de fibrocemento que queda pendiente.
- Se propone un **incremento progresivo del Fondo de Renovación** anual de las redes de agua potable para **estabilizar el envejecimiento de las redes**.
- El **mallado** necesario para asegurar la calidad del agua **evitando fondos de saco**.

Abastecimiento

► Actuaciones en depósitos de agua potable

Elche cuenta con una capacidad total de depósitos de **94.165 m³**. El consumo del día de máxima demanda es **50.150 m³**. La **reserva de agua resultante es de 1,88 días**.

Aunque la reserva total es adecuada, **existen zonas donde la reserva es menor de un día**. Se propone la ampliación del depósito de la Marina en 5.000 m³ y Bonavista en 500 m³.

Para resolver problemas de durabilidad estructural se ha proyectado un

nuevo depósito de 5.300 m³ en los Arenales del Sol y la sustitución de la cubierta del **depósito de Bonavista**.

Se considera que a medio plazo puede ser necesaria la sustitución de los **depósitos de Carrús** con una capacidad de 50.000 m³. Se prevé además la necesidad de impermeabilización de 8150 m² en cubiertas y muros de depósitos, renovación de valvulería y varias rehabilitaciones estructurales.

Alcantarillado

► Renovación de la red de alcantarillado

La red de colectores municipales tiene una longitud de 539 km. Su edad media es 25 años (año 2020).

Con el fondo de renovación actual se pasaría a una edad de 28 años en 2023.

Se propone un incremento progresivo del fondo de renovación que estabilizaría la edad media de la red en 26 años.



➤ Suelos consolidados sin alcantarillado

Existen **núcleos de población** del municipio con edificación consolidada preexistente al PGOU, que **no cuentan con red de alcantarillado**. El Plan Director valora las redes necesarias.

El **colector primario y red secundaria de Peña de las Águilas y Llano de San José** es una actuación independiente. Las obras del colector primario están planificadas como inversiones del **Ministerio para la Transición Ecológica** y las de los colectores secundarios como inversiones propias de la Empresa Mixta. **Aigües d'Elx está realizando las obras de los colectores secundarios por fases sucesivas.**

El Plan Director prevé las infraestructuras de alcantarillado a desarrollar en los distintos suelos con edificación consolidada preexistente a la aprobación del vigente PGOU de Elche.



Pluviales

➤ Tanques de tormentas y control de aliviaderos al río Vinalopó

La mayor parte del alcantarillado de Elche es unitario: las aguas pluviales y residuales circulan por un mismo conducto. Existen 29 aliviaderos que en tiempo de lluvia vierten al río Vinalopó una mezcla de aguas pluviales y residuales llamada **DSU (Descarga de los sistemas unitarios)**.

Para minimizar el impacto de estos vertidos, la solución más generalizada es la construcción de **depósitos anticon-taminación o tanques anti-DSU**, que

retienen la fracción inicial del vertido, procedente de las primeras lluvias, que es la parte más contaminada.

A falta de una normativa nacional al respecto, el plan Director estima que para evitar que se produzca un promedio **menor de 10 descargas anuales** se precisa **un volumen total de tanques de tormentas de 42.300 m³** en el río Vinalopó a su paso por Elche.

Actuaciones en materia de aguas pluviales

Corto plazo

- Aliviadero de pluviales en la rotonda de L'Aljub
- Colector Carrús Oeste-Mariano Benlliure
- 3 aliviaderos de pluviales en la Circunvalación Sur
- Ampliación del colector de la calles Fra pere Balaguer y Obispo Winíbal

Medio plazo

- Drenaje Avenida de Alicante
- Colector Pluviales en calle Vicente Blasco Ibañez
- Ampliación de tanques de Tormenta en el Parque Empresarial y Arenales del Sol
- Red de pluviales y tanques de Tormenta en Torrellano
- Sistemas de pluviales en La Marina



➤ Gestión de pluviales en el barranco de San Antón

La ampliación del casco junto al barranco de San Antón y la construcción de la Ronda Sur de Elche (Carretera EL-20) han **impermeabilizado** parte de la cuenca del barranco. Como consecuencia, **ha aumentado la frecuencia de los desbordamientos**.

Se propone la una serie de actuaciones:

- **Depósitos de retención** en la zona urbana que vierte al cauce y en algunos de los puntos de vertido actuales.
- **Diques regulables** en el cauce del barranco.
- Construcción de una **zona de laminación** e infiltración entre la EL-20 y la CV-865.

➤ Sistema de saneamiento y depuración de aguas residuales

La gestión del sistema de colectores generales a la salida de los núcleos urbanos, sus estaciones de bombeo (EBAR) y las depuradoras de aguas residuales (EDAR) está encomendada a la **Entidad de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR)** de la Comunidad Valenciana.

Las actuaciones propuestas **renuevan instalaciones** al final de su vida útil, **evitan afecciones** al casco urbano y **mejoran el comportamiento en tiempo de lluvia**.

- Renovación EDAR de Algorós
- Renovación del colector de Torrellano
- Tanques de tormentas en la EDAR de Arenales y junto al colector de Torrellano
- Tanques de tormentas y adecuación EBAR en El Altet y Arenales
- Ampliación EDAR de Arenales
- Tanque de tormentas y renovación del colector de La Hoya
- Tanque de tormentas y adecuación Ebar en Las Bayas
- Adecuación EBAR El Pinet
- Tanque de tormentas EDAR de Carrizales



08

REWATER GLOBAL PLAN



➤ Rewater Global Plan

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

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



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

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

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

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







09

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

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

Si se adopta una amplia gama de medidas tecnológicas y cambios en el comportamiento, aún es posible limitar el aumento de la temperatura media mundial a 2 grados centígrados por encima de los niveles preindustriales



Las ciudades consumen hasta un 80% de la energía y producen el 75% de las emisiones CO₂

La CE ha actualizado su hoja de ruta hacia una descarbonización de la economía para 2050

Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021
Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico



Toda actividad humana genera CO₂ y otros gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático.

Lideramos la lucha contra el cambio climático



El resultado

2020

8,327 GWh
Compra de energía 100% verde

2,91 GW
Producción de energía renovable para autoconsumo

959 tnCO₂
equivalentes evitadas por consumo energético ecológico

¿Con qué acciones?



Desde 2015
100% compra de energía renovable



Desde 2019
Producción de energía renovable para autoconsumo

➤ Consumo de energía verde

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

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

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

➤ Ahorro energético

Actuaciones en eficiencia energética

Compra de energía renovable

11,2329 Gwh



La producción y compra de energía renovable ha evitado

5.054 tn CO₂



La energía térmica producida en la EDAR de Algorós ha **ahorrado 121.466 litros de gasóleo.** El 196% (prácticamente el doble) del combustible utilizado por los vehículos de la flota de Aigües d'Elx en 2020.



➤ Producción de energía por cogeneración para autoconsumo

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en los diferentes estadios del sistema. El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración que existe en la EDAR de Algorós (Elche) permite generar combustible del metano producido en la digestión de los lodos. Este biogás se valoriza produciendo 2.90.900 Kwh de energía eléctrica. 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 959 tn de CO₂ e.

Otro proceso para el ahorro de energía es el **aprovechamiento de la energía térmica** que se produce en el proceso de cogeneración. Esta energía calorífica es empleada para reducir el consumo de energía dentro del proceso de secado de fangos. El calor residual de la cogeneración permite reducir el consumo de diésel de las calderas. El aprovechamiento de esta energía producido un ahorro estimado de 1.212.388 kWh. Se ha ahorrado en combustible fósil alrededor de 121.466 litros de gasóleo.



➤ Movilidad sostenible

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

En 2020 se dispone de puntos de carga (electrolineras) en las tres Edar. Almacén y Oficinas con un total de 12 puntos. Aigües d'Elx cuenta con 8 vehículos eléctricos y 12 híbridos del total de la flota, que suponen un 38%.

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



12 puntos de carga en electrolineras



20 vehículos híbridos y eléctricos

En este año 2020 se han **reducido las emisiones de CO₂ a la atmósfera generadas por el consumo de combustibles sólidos de un 40%**.

Litros	Emisiones (tCO ₂ e)	
	2020	2019
Gasóleo	125,01	156,68
Gasolina	21,81	30,55
TOTAL	- 40%	

➤ Atención al cliente sin emisiones

Seguimos promocionando los canales no presenciales, teléfono gratuito de atención al cliente y área cliente web para evitar los desplazamientos hasta

la oficina. Para aquellos que quieran ir a las **oficinas hay una estación de BiciElx, aparcamiento de bicicletas y parada BUS de las líneas H, F y D.**



➤ Depósitos de tormentas

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

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

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

A través de los 69 km. de la red de alcantarillado del Parque Industrial permiten que se pueda drenar las 2.340 Ha. de superficie urbanizada y conducir las aguas recogidas hasta la depuradora de Arenales del Sol para su depuración y reutilización para riego agrícola el mantenimiento de la cubierta húmeda de las charcas del Clot de Galvany.

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

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

Estas infraestructuras están sujetas a un plan de mantenimiento por ello, en este año 2020 se inició **una**

ampliación y adecuación de una balsa de tormentas situada en la Pda. De Torrellano, al Sur del Parque Empresarial. Se trata de una balsa de unos 20.000 m³ de capacidad que permite laminar los caudales de lluvia y complementa la capacidad de los tanques de tormenta instalados en el Parque Empresarial de Torrellano. Las obras, que se ejecutarán en 2020, consisten en la adecuación de la instalación para incrementar el periodo de retorno (frecuencia) con el que la balsa alcanza su máxima capacidad estableciendo un sistema de vertido que la conecta al humedal artificial existente en la Pda. de Balsares.



10

PRESERVACIÓN DEL AGUA

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



La escasez de agua afecta a más del 40% de la población mundial y se prevé que este porcentaje aumente. Más de 1700 millones de personas viven actualmente en cuencas fluviales en las que el consumo de agua supera la recarga

El 70% de las muertes por desastres naturales están relacionados con el agua



España se encuentra entre los 30 países con mayor riesgo de estrés hídrico a nivel mundial.

Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021
Reducción del 20% del consumo de agua por habitante



Una adecuada gestión consigue el máximo provecho de los recursos hídricos, tiene un impacto positivo sobre el medio ambiente y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

Preservamos el agua como fuente de vida



¿Con qué acciones?

Reducción del agua no registrada

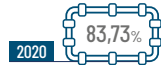
Reutilización del 100% del agua depurada en 2020 un total de 9.624.349 m³



Nivel elevado de eficiencia hidráulica

El resultado

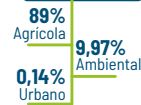
Rendimiento técnico



En 2020 el ratio de consumo medio por habitante y día de uso doméstico en Elche ha sido de 113 litros.

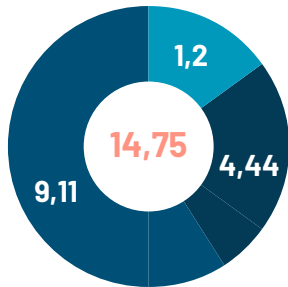
Aumento del consumo doméstico en 2020 debido a las restricciones derivadas de la pandemia que hicieron que las personas estuvieran en casa, frente a la disminución del consumo industrial.

En 2020 **9.624.349 m³**
USOS DEL AGUA DEPURADA



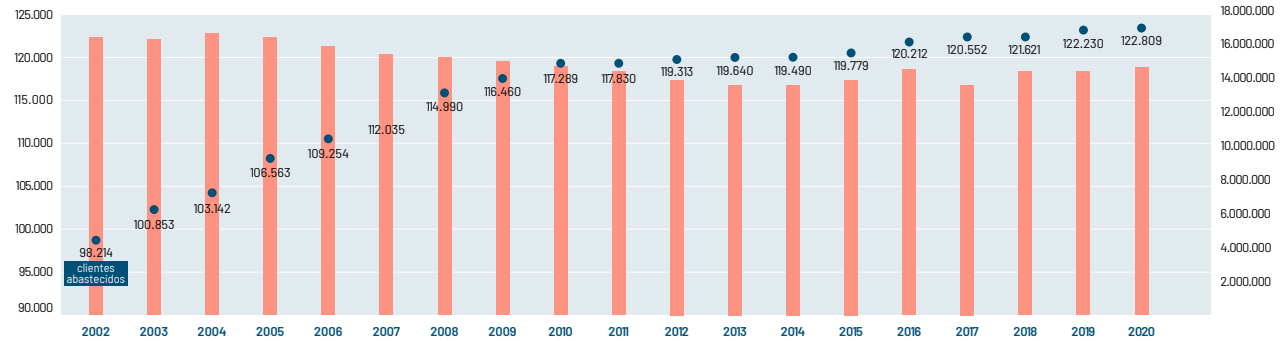
➤ Eficiencia hidráulica

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



■ Subterránea ■ Superficial
■ Marina ■ Compra de agua

Gráfico evolución de agua suministrada en Elche



	Clientes	Compra de agua	RTH
2019	128.800	14,5	85,00%
2020	122.809	14,7	83,73%

➤ Agua no registrada (ANR)

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



➤ Acciones para reducir el consumo de agua

- 17.931 clientes con telelectura para particulares y empresas.
- 450 fugas detectadas y reparadas en la red.
- 992.518€ invertidos en la mejora de la red de agua, digitalización y mejora de ANR.
- 7.200ml renovados de conducción de agua por tubos de fundición.
- 5.088 mensajes de uso excesivo enviado a clientes.
- 125.779 mensajes en factura de uso responsable.

Adecuación del Fondo Social al consumo responsable de los beneficiarios.

➤ Infraestructuras hídricas

En el año 2020 Aigües d'Elx ha ejecutado las siguientes obras y actuaciones:

Obras y actuaciones agua potable

Calles	Acometidas	Metros ó100mm	Metros ó200mm	Metros ó300mm
Fatxo-Uberna	9	159		
San Miquel-Porta Orihola	26	470	198	
Abadia y Fossar	27	447		

Obras y actuaciones agua potable

Calles	Metros ó100mm	Metros ó150mm	Metros ó300mm	Metros ó600mm
Pio Baroja	262	140		
Mangraner			138	
Capitán Antonio Mena	224			
Mariano Benlliure	203			
José Romero López	57			
Antonio Soria Gabaldón	62			
Teniente Ruiz	84			
Canal Villena				12
Canal Villena Santa Eulalia				84
Canal Villena Sax				16



➤ Obras y actuaciones saneamiento

Se ha realizado la renovación de parte de la red de alcantarillado en las siguientes calles: Fatxo, nº1 al 15, Abadía y Fossar, San Miquel, nº1 al 13 y del 16 al 26, Les Barques, nº1 al 5 y Porta Oriola nº1 al 7. En total, las diferentes actuaciones han supuesto la renovación de 528 metros de conducción, además de 228 ml de acometidas.

Se ha realizado el Plan de Mantenimiento de registros de alcantarillado, alcanzando un número total de más de 100 actuaciones.

Se han rehabilitado 7 tramos de la Red Alcantarillado mediante tecnología sin zanja utilizando packers en las direcciones Capitán Gaspar Ortiz 47, Doctor Fajarnes 22, Elda 21, Gaspar Quiles Pascual 24, Hispanoamérica 21, Sotavento 1.

Se ha ejecutado la renovación y adecuación de 30 imbornales.

Durante este año 2020, se han ejecutado las siguientes obras de inversión:

➤ Peña de las águilas y llano de San José (4ª fase)

Terminada la obra, a mediados del año 2020, después de realizar los trabajos de una ampliación de línea eléctrica con Iberdrola.



Importe Licitación (Sin IVA)	651.019,65 €
Red por Gravedad	1.478,00 metros de conducción de PVC de doble pared corrugado exterior y liso interior y DN 400mm
Nº pozos	51 pozos de registro prefabricados de PVC
Red por impulsión	203,00 metros
Diámetros Colector Secundario	DN 110 mm Polietileno de alta densidad
Nº estaciones de bombeo	2 Ud.
Nº de acometidas	58 Ud.
Pavimento de calzada	1.282,31 toneladas (Se asfalta la totalidad de lo que está asfaltado actualmente)

Durante este año 2020, se han ejecutado las siguientes obras de inversión:

➤ Aliviadero de aguas pluviales entre la antigua y nueva ronda sur en el camino viejo de Santa Pola

Esta obra enlaza el colector de Altabix - Ciudad Jardín - Los Palmerales proyectado y construido por Aigües d'Elx con los conductos de la nueva Ronda Sur, dando salida a las aguas pluviales recogidas en dicha zona.

Importe Licitación (Sin IVA)	718.486,49 €
Ramal 1	155 metros DN1500mm Hormigón Armado
Ramal 2	60 metros de HINCA DN1000mm Hormigón Armado
	111 metros DN1000mm Hormigón Armado
Ramal 3	131 metros DN1800mm Hormigón Armado
Longitud Total	457,00 metros
Pavimento de calzada	1.624,85 m ² (Se asfalta la totalidad de los que está asfaltado actualmente)



Durante este año 2020, se han ejecutado las siguientes obras de inversión:

➤ Colector de las calles Fra Pere Balaguer y Obispo Winibal

Estas obras se enmarcan en el conjunto de actuaciones que está realizando Aigües d'Elx para dar un mejor tratamiento de las aguas de lluvia evitando los problemas que se producen cuando llueve con cierta intensidad en determinadas zonas del casco urbano.

De las grandes obras previstas en el entorno del Barrio de Altabix, Ciudad Jardín y Palmerales y el Camino Viejos de Santa Pola, esta actuación es la que culmina el conjunto de obras destina-

das a drenar el conocido como brazal de Altabix que desembocaba en el barranco de San Antón, derivando los caudales al colector de la EL-20.

Aunque la urbanización de la ciudad ha hecho desaparecer este antiguo cauce, la orografía de la zona continúa siendo similar a la existente en su origen. Como consecuencia de ello, las aguas de lluvia tendían a seguir el curso del antiguo brazal, atravesaban los barrios de Altabix, Ciudad Jardín y

San Antón, e iban a parar a la rotonda de intersección de la carretera de circunvalación con la carretera de Santa Pola, produciendo a su paso inundaciones y encharcamientos, y finalmente seguían buscando el Barranco de San Antón.

Con las obras del Colector de las calles Fra Pere Balaguer y Obispo Winibal se pretenden evitar que los flujos de agua superficiales, que se forman durante los episodios de lluvias intensas en

el entorno de la calle Sucre, discurren por la Avda. de Alicante hasta la confluencia con Obispo Winibal, así como que salten a las calles Banyeres y Orihuela, provocando molestias y dificultades al tráfico.

De esta forma, las aguas pluviales de esta amplia zona del casco urbano acabarán en el río Vinalopó, evitando que terminen en el Barranco de San Antón una parte importante de los aportes superficiales de los episodios de lluvias.



Importe Licitación (Sin IVA)	628.764,70 €
Longitud colector	428 m DN1000mm Hormigón Armado
Cámaras de registro	6 Uds.
Pozos chimenea	14 Uds.
Captaciones de rejilla	37 m
Captaciones de rejilla - buzón	41 m
Pavimento de calzada	4,736 m ²

➤ Depósito de agua de 5.300 m³ de capacidad en los Arenales del Sol

El 1 de septiembre se inició las obras para el nuevo depósito de agua potable d Arenales del Sol y el Altet. Un depósito con capacidad de 5.300m³, que

garantiza una reserva de 24 horas con la máxima demanda incrementada en un 40% según el desarrollo previsto en el Plan General de Ordenación Urbana.

El importe de licitación (Sin IVA) es de 1.102.922,11€.

- Este depósito es de hormigón armado y cuenta con dos vasos de 30,00 x 19,65 x 5,15 m de dimensiones interiores.
 - Altura media de lámina de agua de 4,50m.
 - Se cimenta sobre una losa de 0,50m de canto.
 - Muros perimetrales de 0,45m de espesor.
 - 9 pilares por vaso de 0,40 x 0,40 de canto.
- La cubierta está formada por placas alveolares de 0,20m de canto y capa de compresión, que descansan en vigas de hormigón armado.
 - La cámara de válvulas cuenta con tres recintos:
 - Cámara de llaves, donde alberga los conductos de salida, desagüe y aliviadero.
 - Recinto de almacenamiento y dosificación de hipoclorito.
 - Sala de cuadros eléctricos.
 - Conducciones de entrada y salida de fundición dúctil de DN400mm.



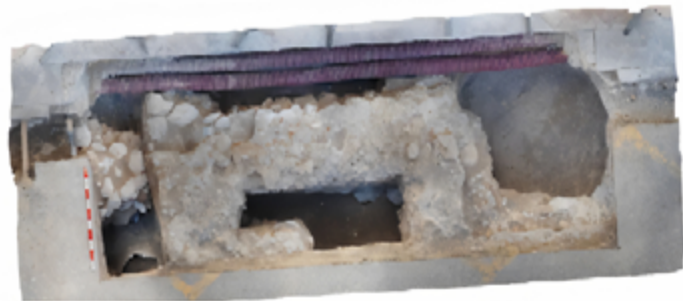
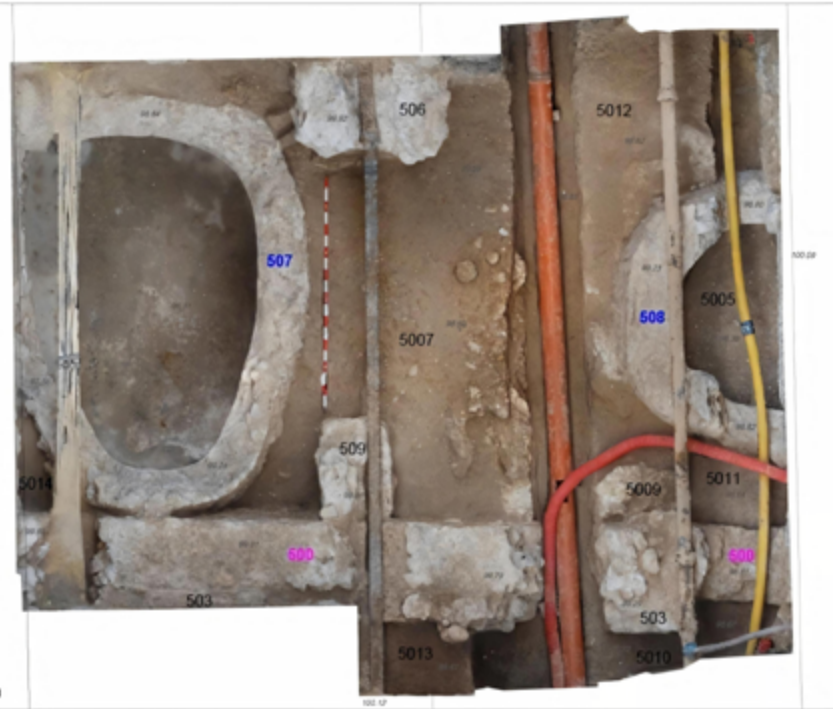
► Hallazgos arqueológicos durante las actuaciones de renovación integral.

Dentro de las actuaciones de renovación integral, tal y como se ha indicado anteriormente, se han realizado siempre los trabajos con prospección arqueológica, al encontrarse las calles dentro del ámbito de núcleo histórico.

En todas estas obras han aparecido diferentes estructuras y niveles arqueológicos, pero especialmente relevantes han sido restos arqueológicos aparecidos en la calle Fatxo. Estos restos han sido diferentes tramos de muros, posiblemente partes de dos muros diferentes, fechados en época islámica, entre los siglos XI al XIII dC. También se excavaron dos aljibes, uno de ellos, el más grande, fechado a mediados del siglo XVIII.

En el resto de las actuaciones los restos encontrados han sido fechados en época islámica o incluso anteriores, como ha sido el caso de la actuación en la calle Fossar, donde se han encontrado restos de piezas de vasijas de la época íbera.

También es reseñable los restos localizados en la calle Uberna, donde se ha localizado una estructura de tipo defensivo compuesta por tres grandes muros, de grosor considerable, junto con restos de cerámica asociada que de forma preliminar los sitúan entre los siglos XII y XIII dC.



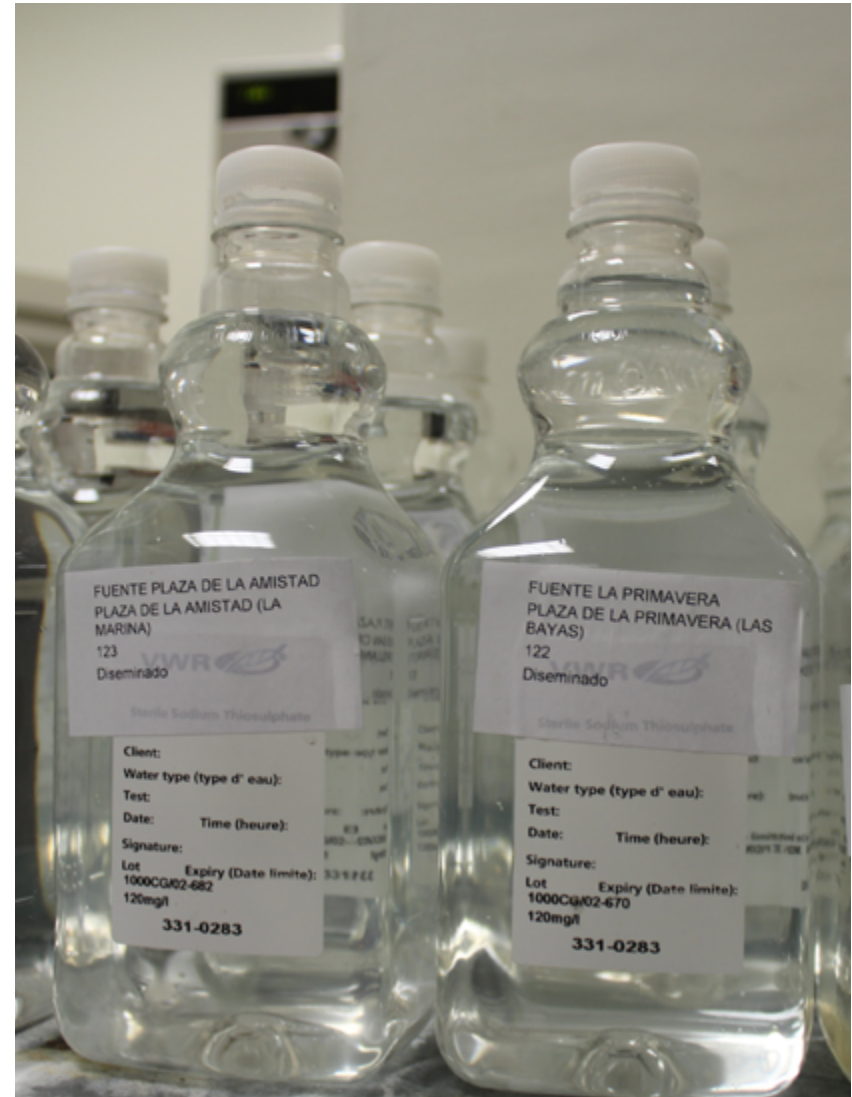
➤ Calidad del agua

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

Para garantizar la calidad del agua es necesario llevar a cabo un estricto control en origen y en los puntos de suministro a la ciudadanía; para ello se han realizado, entre las diferentes zonas de abastecimiento establecidas por la Autoridad Sanitaria en el Plan de Control (casco urbano, pedanías y zonas de diseminado del municipio), por Aigües d'Elx, más de 15.000 análisis de diferentes tipos, destacando los 27 análisis completos, 13 determinaciones de radiactividad, más de 100 análisis de control, 2.000 análisis complementarios. En total más de 20.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación.

Para asegurarnos de la calidad que efectivamente recibe cada consumidor en su vivienda se han llevado a cabo 100 análisis del "grifo del consumidor", tal y como se establecen en el citado real decreto.

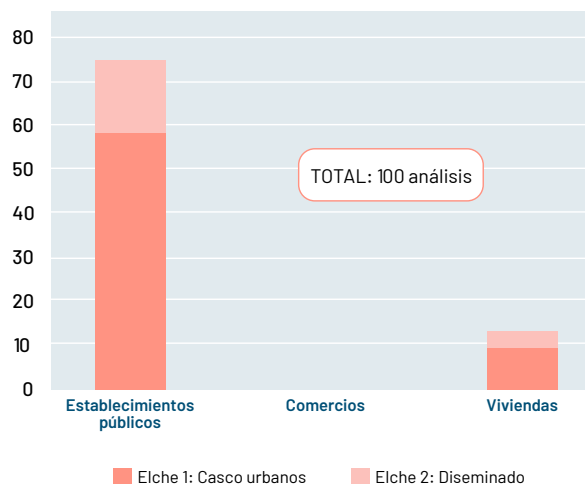
Por otra parte, para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumofila, en base al **RD 865/2003**, se han llevado a cabo en 2020, 600 determinaciones en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.



➤ Control del agua en grifo del consumidor

Aigües d'Elx ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa comprueba, mediante un doble control, la calidad del agua en el interior de viviendas particulares, edificios públicos y empresas. **Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.).**

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



Objetivos de la campaña

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

El suministro del agua para consumo humano y saneamiento son servicios esenciales para la protección de la salud humana durante los brotes de enfermedades infecciosas. Si bien durante la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2 los estrictos protocolos han impedido el acceso a domicilios particulares, **se han realizado controles múltiples en los grifos de los centros escolares de Elche asegurándonos de que los niveles de desinfección alcanzados eran en todos los casos idóneos.**

➤ Inocuidad del agua

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



DE LINEAL A CIRCULAR

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



El ser humano está contaminando el agua más rápido de lo que la naturaleza puede reciclar y purificar el agua en los ríos y lagos.



En el 2050 necesitaremos casi 3 planetas para mantener el estilo de vida actual

De lineal a circular

El modelo de producción **lineal** se basa en la extracción, fabricación, consumo y desecho.

El modelo **circular** reduce el consumo de materias primas y energía, y reduce emisiones y valoriza los residuos.

Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021
Convertir en biofactorías nuestras principales instalaciones



Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas.

Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular



¿Con qué acciones?

1. Reutilización del agua.
2. Integración con el entorno.
3. Producción de energías renovables.
4. Gestión inteligente de las infraestructuras.
5. Valorización de los residuos.
6. Compromiso social con la comunidad.



El resultado

La energía térmica producida en la EDAR de Algorós ha ahorrado 121.466 litros de gasóleo.

Valorización de fangos
100% 13.106 TN.

100% de Reutilización de Aguas regeneradas

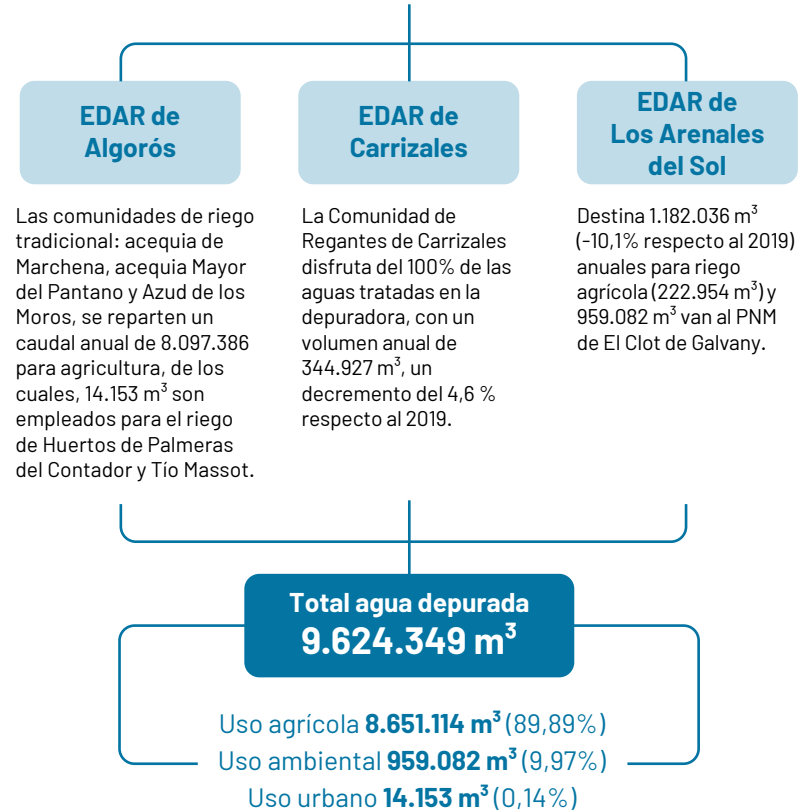
Autosuficiencia energética 37% autoconsumo Edar Algorós por cogeneración

➤ Reutilización de aguas regeneradas

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

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

Reutilización del 100% de las aguas tratadas en las Estaciones Depuradoras de Elche



➤ Producción de energía para autoconsumo

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en los diferentes estadios del sistema: el consumo de energía para depuración alcanzó los **10.138.603 kwh** de los cuales **aproximadamente el 37% (más de 2.905.900 de kwh) no fueron comprados sino producidos por la cogeneración existente en la EDAR de Algorós**, que utiliza como combustible el metano producido en la digestión de los lodos. La depuradora de Algorós genera aproximadamente **1.571.412 Nm³ de biogás**, el equivalente aproximado a **993.100 Nm³ de gas natural**. Este biogás se valoriza produciendo **2,905 M kWh de energía eléctrica**, el

equivalente al consumo anual de 830 viviendas 3 personas y **1,251 m kWh de energía térmica**, equivalente al consumo de 195 viviendas.

El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO₂ a la atmosfera, por tanto, la cogeneración de electricidad ha evitado la emisión de 959 tn CO₂eq. Esta medida supone que el consumo de más de 2,905 M Wh de energía eléctrica tiene origen renovable.

➤ Producción de energía para autoconsumo

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

una gestión posterior. El volumen de producción de lodos del año 2020 ha superado las 13.106 toneladas, cuyo destino ha sido el uso en la agricultura.

RESIDUOS EDAR Kg./año	2019			2020		
	Arenas	Grasas	Basuras desbaste	Arenas	Grasas	Basuras desbaste
EDAR Algorós	57.190	630	384.080	54.400	442	353.560
EDAR Arenales	0	0	154.940	0	0	96.880
EDAR Carrizales	0	-	11.260	0	-	10.560



➤ Control de vertidos

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

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

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

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

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



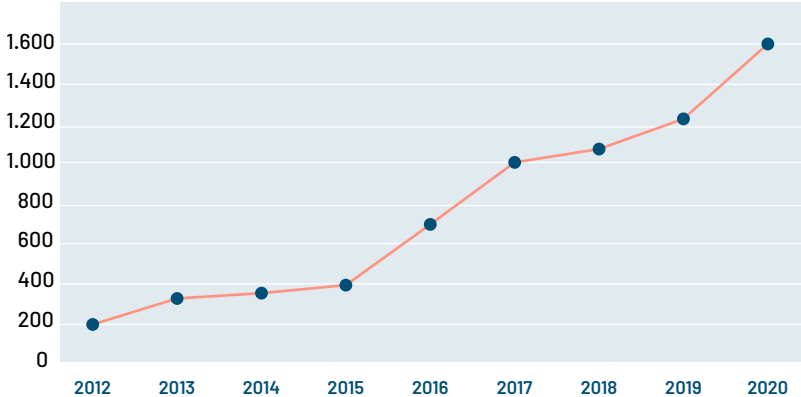
➤ Inspección de vertidos incontrolados

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

Este trabajo de inspección y control ha obtenido como resultados un aumento considerable del número de descargas de camiones cubas registrados en la EDAR de Algorós de Elche, pasando de registrar 391 descargas en el año 2015, a registrar 1.608 descargas en el año 2020 es decir un aumento del 311 %.

Toda esta disminución de vertidos incontrolados sobre la red de alcantarillado ha supuesto **una disminución de tanto de las obstrucciones registradas en la red de alcantarillado**, como de obstrucciones detectadas en las esta-

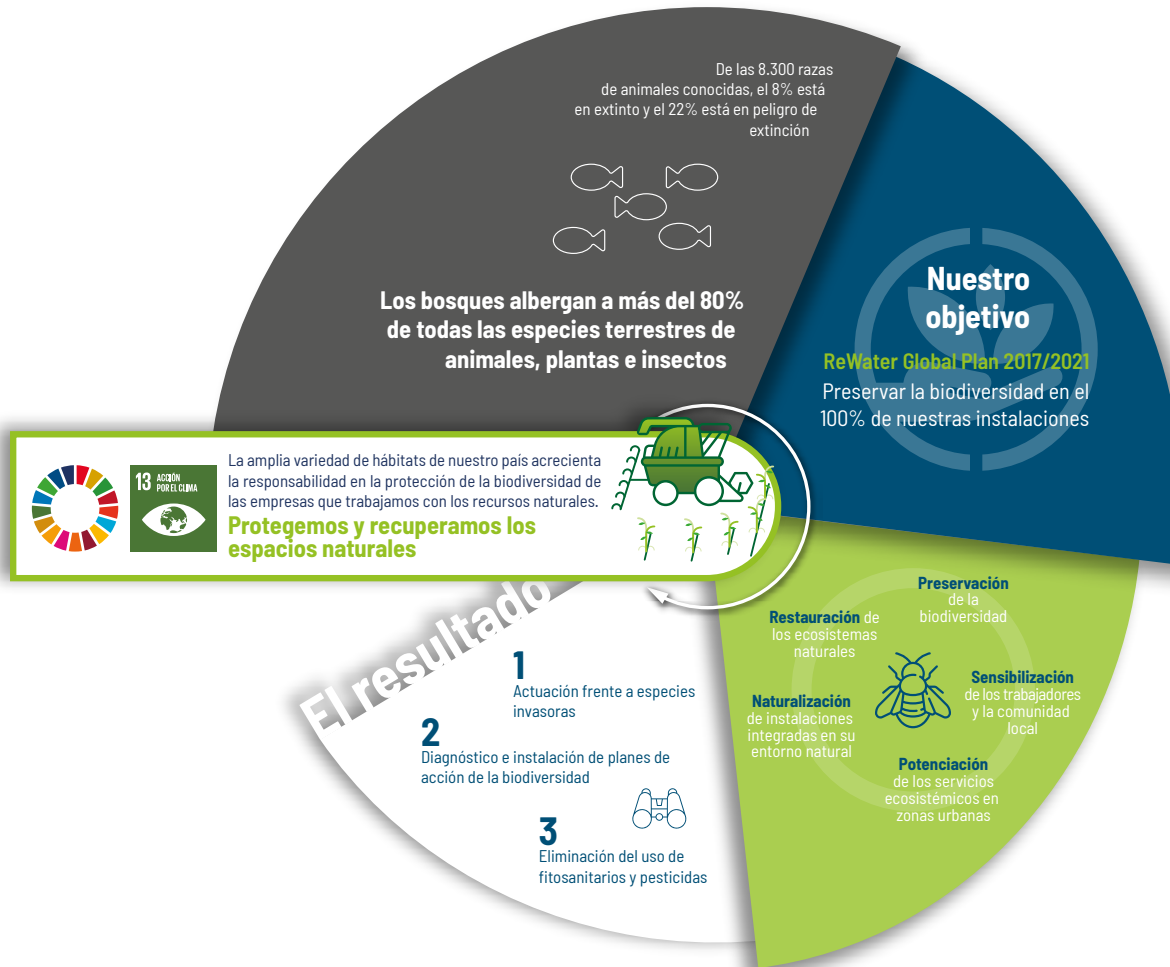
ciones de bombes presentes en la red municipal de alcantarillado del Elche, con el consecuente ahorro de costes por motivo de la reducción de los trabajos correctivos necesarios.



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

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





1 Eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas

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

como insecticida específico para el control de plagas de mosquitos.

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

2 Diagnóstico y planes de actuación en biodiversidad

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

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

Entre estas actividades caben destacar las siguientes:

- **Preparación y diseño** de una charca de limícolas a anátidas.
- **Fabricación y colocación** de nidos para aves paseriformes.
- **Fabricación y colocación** de nidos para murciélagos.
- **Fabricación y colocación** de nidos para cerceta pardilla.
- **Introducción de 70 ejemplares** de la planta *Senecio Auricula* (incluida en el LESRPE, listado de especies en régimen de protección especial).



- **Donación de plantones** procedentes del vivero de El Clot y protectores a la Asociación de la Hoya para repoblación en la Sierra del Molar.
 - **Suelta de 60 ejemplares de cerceta pardilla** dentro del programa de recuperación de esta especie en peligro de extinción por parte de la Conselleria Medi Ambient.
 - **Control de especies de flora exótica** en dunas en colaboración con la Brigada de Biodiversidad.
 - **Control de la procesionaria del pino** mediante trampas de feromonas.
 - **Colaboración** en el proyecto de aula compartida del IES Joanot Martorell.
 - **Estudio de artrópodos** en saladar mediante la instalación de trampas temporales llevado a cabo por los alumnos del Máster de Conservación de la Biodiversidad y Restauración del Medio Marino y Terrestre de la Universidad de Alicante.
 - **Control del fartert** (*Aphanius iberus*), en la charca de anátidas.
 - **Control de macrofitos y *Ceratophyllum***.
 - **Construcción de recinto** para la introducción de Cerceta Pardilla, especie catalogada en peligro de extinción.
 - **Producción de planta forestal autóctona** para repoblación del Paraje que, entre otros beneficios, impide la proliferación de especies exóticas invasoras.
 - **Limpieza de carrizo** (*Phragmites australis*) y enea (*Typha latifolia*) en las charcas artificiales y en la charca central.
- Como otras actividades para la mejora de la biodiversidad, citamos los siguientes proyectos que están en estudio para el desarrollo en los próximos años:
- **Control de plaga del mosquito** mediante la técnica del insecto estéril. Consiste en la cría de insectos macho de la misma especie a combatir que son esterilizados y luego liberados masivamente en el área de actuación.
 - **Colocación de colmenas de abejas** para contribuir en el proceso de polinización, fundamental para la supervivencia de los ecosistemas y esencial para la producción y reproducción de muchos cultivos y plantas silvestres.

- **Ampliación de la superficie de agua** entre la charca central y la charca sur para obtener una lámina de agua permanente de unos 30 o 40 centímetros como lugar de asentamiento de aves zancudas.

3 Actuación frente a especies invasoras

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



➤ Clot de Galvany

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

El humedal, integrado en la partida ilicitana de Balsares, conecta con

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

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

➤ El agua en el Clot

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

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

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



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

En el año 2020, los niveles máximos de las charcas naturales descienden con respecto al año anterior ya que las precipitaciones han sido menos abundantes. Sin embargo, **gracias al aporte habitual de agua regenerada desde la depuradora de Arenales, el nivel en las charcas artificiales ha sido alto.**

El volumen aportado de agua regenerada ronda ha sido de **959.082 m³** para su uso en el riego del huerto semillero y el vivero de producción de plantas y principalmente para el mantenimiento de los niveles de agua en las charcas artificiales del paraje.

Caudales vertidos en el paraje procedentes de la E.D.A.R. (m³) en 2020

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

Mes	Charcas artificiales	Charca central	Riego	Total
Enero	12.973	79.524	422	92.497
Febrero	16.760	53.515	431	70.275
Marzo	53.078	38.972	452	92.502
Abril	49.473	21.574	300	71.347
Mayo	52.053	15.779	416	68.248
Junio	47.036	21.606	156	68.798
Julio	46.864	42.388	212	89.464
Agosto	32.371	69.171	0	101.542
Septiembre	27.968	56.442	0	84.410
Octubre	23.733	45.035	0	68.768
Noviembre	29.641	48.621	0	77.116
Diciembre	30.833	43.081	201	74.115
Total Anual	422.783	535.708	2.590	959.082

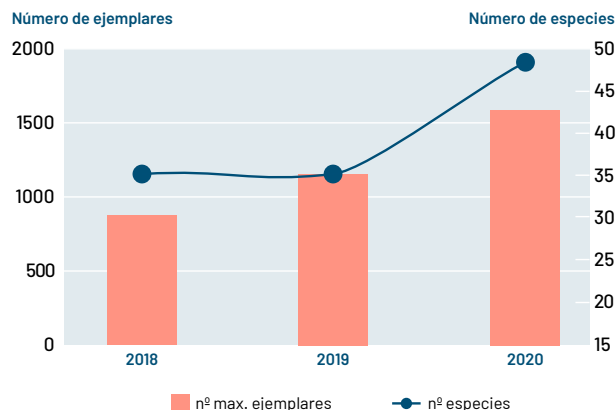


➤ Campañas de repoblación

Las jornadas de reforestación es la actividad en las que más visitantes participan. Este año las repoblaciones han contado con una menor participación debido al Covid-19.

Este año han participado 144 personas (582 menos que el año anterior) en 6 sesiones de repoblación en las que se han utilizado 369 plantas.

Evolución temporal de los censos con máximo anual y de la riqueza específica es en los censos coordinados (2018-2020)



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

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

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

- **Programa de difusión y divulgación**, a través de las redes sociales, de los valores del paraje.

En la siguiente gráfica se observa un aumento en el número máximo anual de ejemplares por mes en los censos del paraje entre 2018 y 2020, **pasando de un total de 843 (2018) a 1582 (2020)**. Un notable aumento, posiblemente consecuencia del crecimiento de la lámina de agua de las charcas naturales por las precipitaciones del año anterior.

En cuanto a la diversidad anual de especies en los censos, se mantiene en 36 el número de especies en el periodo de 2018 a 2019 con un aumento este año hasta las 48.

➤ Principales hitos que destacar en el área biológica:

Durante el año 2020 **ha sido añadido un nuevo taxón perteneciente a la familia najadaceae**, dentro del grupo de las angiospermas monocotiledóneas. Se trata de una especie acuática que fue detectada en la charca artificial de contacto de anátidas. La especie en cuestión se llama **Najas marina**, conocida también por los nombres comunes náyade, náyade espinosa, ninfa de agua espinosa o náyade de hojas de acebo.

Introducción de 70 ejemplares de la planta Senecio Auricula (incluida en el LESRPE, listado de especies en régimen de protección especial).

Donación de plantones procedentes del vivero de El Clot y protectores a la Asociación de la Hoya para repoblación en la Sierra del Molar.

En cuanto a fauna, entre las observaciones y hechos destacables que se pueden citar en el 2020:

El hecho más destacable es el programa de refuerzo de la población de cerceta pardilla en el Clot con la **liberación de 60 ejemplares en el Paraje**. En este programa hubo introducciones en varias fases y trampeos posteriores en la charca de anátidas.

En el presente año, se ha constatado la reproducción de la malvasia cabeciblanca y de la cerceta pardilla en el Paraje, **observándose un ligero aumento en las parejas reproductoras** de malvasia respecto al año anterior y en cuanto a la cerceta pardilla y debido al programa que se lleva a cabo, que se complementó con la **instalación de diez cajas nido** en diferentes charcas del paraje, en el presente año ha aumentado destacablemente tanto el número de parejas reproductoras detectadas, como el número de pollos. Se tratan de dos especies amenazadas, **catalogadas en peligro de extinción en la Comunidad Valenciana** según el vigente y actualizado catálogo valenciano de especies de fauna amenazada y también en peligro de extinción a nivel nacional.

En comparación con el número máximo de ejemplares registrados durante 2019, se detecta:

➤ **Un aumento en el máximo de ejemplares registrados en la mayoría de las especies (45 de 65).**

Durante 2020 fueron registradas un total de **6 especies** que no habían sido detectadas durante el año 2019: Correlimos tridáctilo, Chorlitejo patinegro,

Focha moruna, Porrón acollarado, Gaviota enana y Porrón moñudo y como especies destacables con escasas citas históricas en la base de datos del Paraje tales como porrón acollarado (primera cita histórica en el paraje), combatiente, correlimos zarapitín, fumarel común, gaviota enana, porrón moñudo y pagaza piconegra.



El aguilucho lagunero occidental, especie en peligro de extinción según el catálogo valenciano de fauna amenazada, es un ave invernante y migrante en el paraje, constatándose la ejecución de un nido por lo que se ha podido observar esta especie durante prácticamente todo el año.

El Martín pescador es la única representación de la familia Alcedinidae. Aunque no se trata de un ave muy común (migrante raro en el paraje), en los últimos años su continuidad y abundancia ha ido en aumento.

La focha moruna, especie en peligro de extinción, después de su ausencia en 2019, volvió a detectarse en 2020 durante los meses de marzo y abril, aumentando su continuidad en el paraje.

El porrón pardo, especie en peligro de extinción, ha aumentado notablemente su continuidad en 2020 respecto al año 2019 y respecto a los últimos años desde el 2012-2014.

El chorlitejo patinegro, el cormorán moñudo y el charrán común, especies vulnerables según el catálogo valenciano de especies amenazadas, aumentan su continuidad en el litoral del Paraje.

➤ Protección del paraje

- **Instalación estival de trampas de feromonas** para el tratamiento de las mariposas adultas de la procesionaria del pino (*Thaumetopoea pityocampa*).
- **Limpieza de carrizo** (*Phragmites australis*) y **enea** (*Typha latifolia*) en las charcas artificiales y en la charca central.
- **Instalación de las cajas-refugio** creadas en uno de nuestros talleres con el I.E.S. Joanot Martorell de Elche.



➤ Biobserva



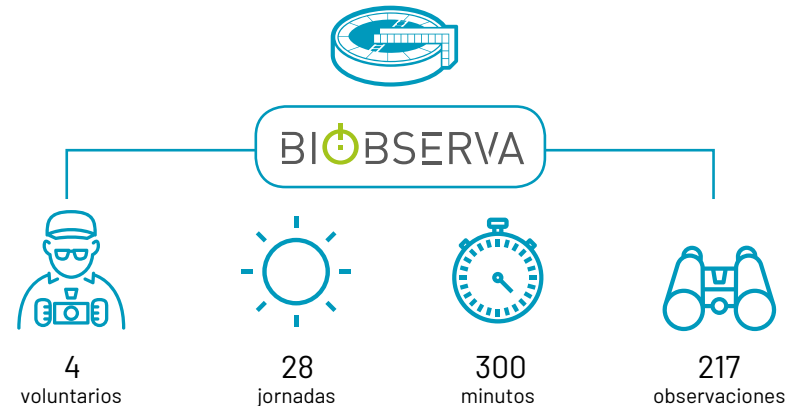
Biobserva

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

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las depuradoras gestionadas por Aigües d'Elx e involucra a la plantilla en la gestión de la biodi-

versidad de sus centros de trabajo. Han participado 7 voluntarios y se han realizado 185 avistamientos.

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



➤ Colaboraciones académicas

- **Entrega de plantas del viveros** para la realización de un proyecto con el IES Sixto Marco.
- **Colaboración con el IES Severo Ochoa** en la preparación de caja/nido para aves.
- **Participación en el proyecto** de aula compartida del IES Joanot Martorell.

Estudio de artrópodos en saladar mediante la instalación de trampas temporales llevado a cabo por los alumnos del Máster de Conservación de la Biodiversidad y Restauración del Medio Marino y Terrestre de la Universidad de Alicante.

➤ Acciones de difusión

III Edición del concurso de fotografía **PHOTOCLOT**, este año bajo el lema "Otoño en el Clot".

Mantenimiento del **Club de Amigos del Clot de Galvany**, denominado "Clot Fan Club", envío mensual del boletín de El Clot a los miembros del Club y realización de una jornada de reforestación con los miembros del Club.

El **Servicio de Control y Educación Ambiental del Clot de Galvany (SCEA)** está formado por un equipo de 4

monitores (1 biólogo, 2 ambientólogos y 1 ambientólogo y oceanógrafo), de los cuales siempre hay 2 prestando servicio diario.

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



Total anuales visitantes controlados PNM El Clot de Galvany



Total atendidos: 3828

visitas concertadas ordinarias: **626**

visitas concertadas extraordinarias: **981**

visitas atendidas no concertadas: **1982**

infractores informados: **239**

Los datos de atención a visitantes han disminuido notablemente a consecuencia de la pandemia covid-19.

ACCESO AL AGUA

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



En España 2,5 millones de personas viven en la pobreza severa, el 5,4% de la población.

Un cuarto de la población, (12 millones) está en riesgo de pobreza o exclusión social.
(Fuente: Indicador Europeo de Pobreza y Exclusión Social)

Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021

Garantizar el Derecho del acceso al agua

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



Los fondos, tarifas y bonificaciones sociales contribuyen a paliar las necesidades de colectivos en riesgo de pobreza.

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad



El resultado

5.407
clientes con tarifas sociales que han ahorrado 227.217€

650.000€
financiados sin intereses

4.517
familias beneficiadas del fondo social

¿Con qué acciones?

1 No cortamos el agua a nadie que no pueda pagarla

2 Aplicando tarifas sociales a nuestros clientes

3 Fondo Social, gestionado con la colaboración técnica de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Elche



➤ Cambio cultural en la atención al cliente

Con motivo del COVID-19 y situación social y económica provocada por el confinamiento y cierre de comercial, se publica por **parte del Gobierno el Real Decreto-Ley 11/2020 de 31 de marzo**, por el que se adoptaron medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la pandemia por COVID-19, incluyendo una moratoria en el corte de suministros.

Dejando de estar en vigor el 30-09-2020, principalmente por estar cubierto y asegurado, según normativa vigente, el suministro para aquellas personas que están en situación de vulnerabilidad.

El objetivo principal de estas acciones ha sido:

➤ **Evitar desplazamientos o atenciones no presenciales para cobro de facturas impagadas**, priorizando la disponibilidad de los canales de atención, ante posibles incidencias en el suministro.

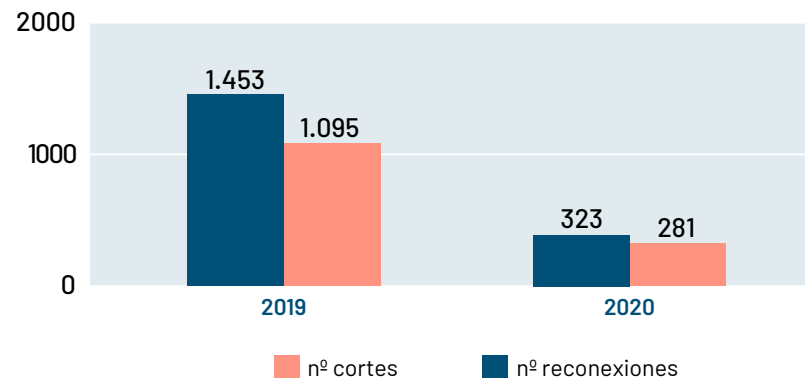
➤ **Que los usuarios en situación de dificultad económica** pudieran demorar el pago de las facturas de suministro, y destinar sus recursos a otras necesidades.

➤ **Minimizar la presencia de operarios en la calle**, salvo para acciones preventivas o correctivas, en aras de asegurar el suministro.

Así mismo, el total de reducciones de suministro realizadas en 2020 es 323, que en su totalidad se realizaron previamente al 9 de marzo.

Medidas adoptadas para cubrir necesidades sociales durante el covid-19

- Paralización de gestiones sobre impagos.
- Paralización de retirada de tomas ilegales.
- No cortes de suministro.
- No corte de suministro en viviendas sin contrato.
- No reclamación de deuda con Aviso de Suspensión de Suministro.
- Fondo Social: ampliado período de solicitud, pendiente aplicación a falta de decreto con beneficiarios 2020.
- Financiación de deuda sin intereses a través de aplazamientos de pago y planes mensuales (12 gotas).
- Identificación de clientes vulnerables o protegidos a fin de buscar soluciones a su situación económica.
- Renegociación de las condiciones de los compromisos de pago en curso.



➤ Fondo social y tarifas sociales

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

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

Desde el inicio de esta situación, **Aigües d'Elx** ha apostado por actuar de forma proactiva, implementando medidas diversas que permitan garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. En colaboración con los Servicios Sociales del **Ajuntament d'Elx**, que es en último término el titular del servicio, hemos impulsado distintas soluciones para mantener efectivo el ejercicio de este Derecho Universal.



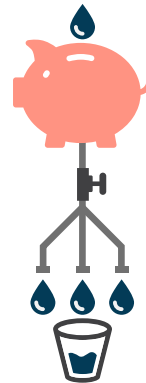
➤ Fondo Social

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

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

En 2020 se destinó 250.000 € euros al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 4.517 familias. Este fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica.

**FONDO SOCIAL
PARA FAMILIAS
CON RENTAS BAJAS**



➤ Tarifas Sociales

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

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

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

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

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

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

➤ Facilidades de pago

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

En el año 2020 se firmaron 1.080 compromisos de pago sin intereses por importe de 650.644 euros.

➤ Modalidad de pago 12 gotas

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

Aigües d'Elx sigue enviando las facturas con la información del consumo y el gasto real. Esta modalidad de pago es gratuita independientemente de la tarifa aplicada, también es reversible. **Este modelo permite una mejor planificación de los gastos domésticos de forma mensual** y sin sobresaltos y también el cliente elige el día de pago del mes que quiere pagar su cuota mensual. En 2020, 134 clientes se han acogido al Plan 12 Gotas.



➤ Más cerca de las personas

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

Pudiendo realizar cualquier gestión, tanto a través de nuestra oficina presencial en Plza de la Llotja, Nº 1, como desde los canales de teléfono gratuitos habilitados para la atención comercial y averías o incidencias en **red (CAT), página WEB, Área de Clientes (Oficina Virtual) y Twitter.** Fomentando la accesibilidad para todos los usuarios del servicio, con el objetivo de obtener la máxima eficiencia y satisfacción en la experiencia del cliente. Los abonados de Aigües d'Elx, durante 2020, han utilizado indistintamente todos los canales disponibles.

Hay que destacar que la situación compleja de la pandemia por el coronavirus SARS-CoV 2, y las condiciones de confinamiento, tanto domiciliario en primera instancia como perimetral en segunda, así como la normativa

de seguridad sanitaria que se han aplicado en todos los ámbitos, para mantener el distanciamiento social, impactando directamente en el volumen de atenciones y distribución por canales de atención utilizados, respecto a años anteriores.

Por ello, hay que destacar que el cambio cultural generado por la covid-19 ha generado un **nuevo modelo de Atención al Cliente.**

Con fecha 15 de junio, se inicia la apertura en atención presencial. Atendiendo a los aspectos principales para el condicionamiento de la oficina presencial.

A partir de estas premisas, se define y diseña, la nueva atención presencial, con el objetivo de mantener los niveles de atención requeridos en la oficina de Aigües d'Elx.

Nuevo modelo de atención al cliente

Medidas de seguridad y protección en oficinas

- 1** Asegurar 2m entre los puestos de trabajo
- 2** EPIS, equipos de protección en cada puesto (geles, pañuelos, mamparas, mascarillas)
- 3** Formación por parte del responsable de Seguridad y Salud al personal
- 4** Cartelería de información sanitaria y medidas de seguridad

Transformamos nuestra atención al cliente, hacia formas de teletrabajo por seguridad de nuestros trabajadores y usuarios.

Implementando sistemas de atención que minimizaran el contacto entre personas a lo estrictamente necesario.

- Sistema Integrado de Atención Telefónica: Aplicación MASVOZ
- Sistema de Firma Digital de documentos
- Área de clientes de la web



aigueselx.com



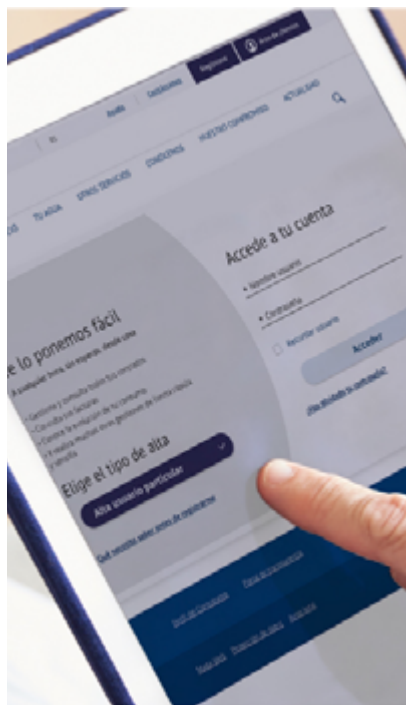
➤ Sistema integrado de atención telefónica MASVOZ

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

- **Atención realizada por personal de Aigües d'Elx**, aportando el mismo nivel de conocimiento y calidad en la atención que en la oficina presencial.
- **Se minimiza la necesidad de desplazarse a la oficina presencial**, eliminando las barreras por movilidad y conciliación laboral.
- **Asegura las condiciones de cumplimiento de la RGPD**, mediante grabación de las atenciones.
- **Agilidad de las atenciones**, ya que en la propia gestión se validan las solicitudes, al existir trazabilidad del consentimiento.
- **Gestión y estadísticas de las llamadas**, tipificación y seguimiento de las gestiones telefónicas, tanto recibidas como emitidas.

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

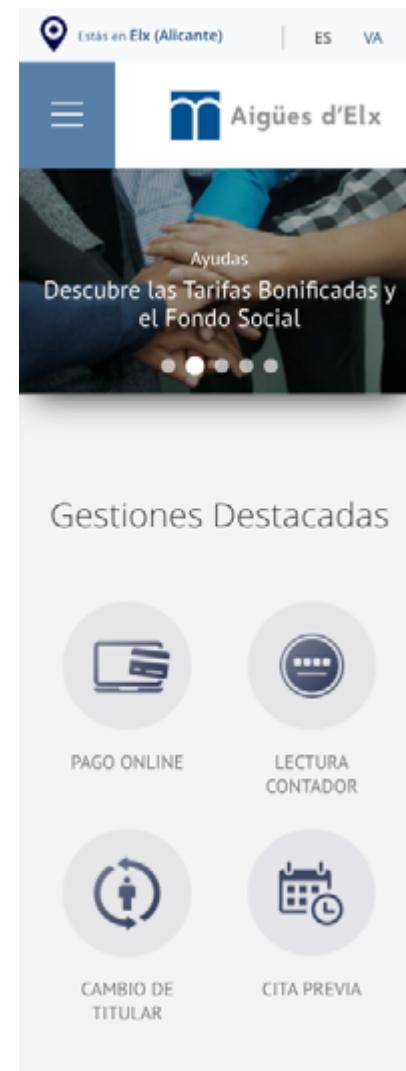
➤ **Permite encuestas** de satisfacciones al finalizar la llamada.



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

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

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



➤ Atención telefónica comercial

Teléfono de Atención al Cliente



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

966 060 440

Teléfono 24 horas
de Incidencias

900 700 749

Personas atendidas

Por teléfono

71.587

En oficinas

9.603

Área de Clientes
(web)

29.082

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

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

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

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

En diciembre de 2020, se activa para la Atención Telefónica Comercial el número 966 060 440, manteniendo el 900 700 749, disponible comercial y averías.

➤ Oficina sin barreras

Atención a Personas Sordas, Sistema S-Visual.

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

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



➤ Notificaciones multimedia: servialertas

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

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

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

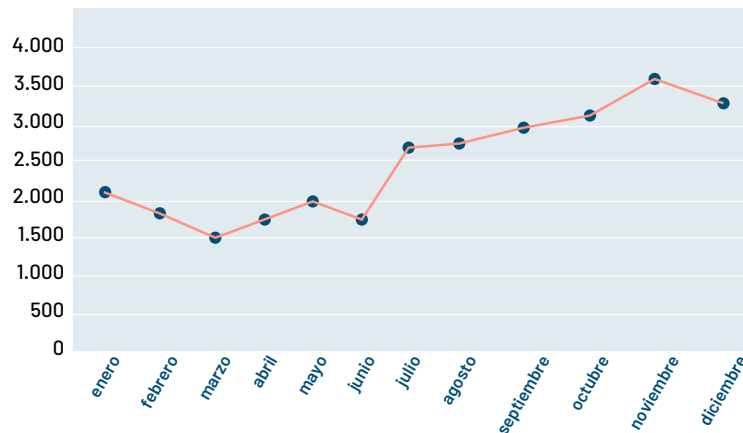
➤ Aigües d'Elx Online

Nueva página web adaptada a todas las personas, que permite un acceso fácil e intuitivo a aquellas gestiones que los usuarios realizan más habitualmente a través de este portal.

Así, por ejemplo, **la web ofrece acceso directo a secciones** como el pago online de facturas, lectura de contadores, cambio de titular, la consulta de histórico de consumo consulta y descarga de facturas, etc.

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

Evolución de las atenciones, a través de la oficina virtual



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

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

1.565 reclamaciones recibidas.

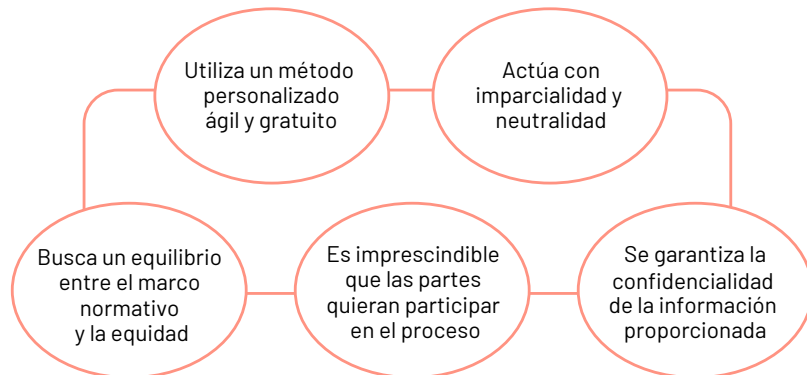
5 resoluciones a través de la Junta de Arbitraje.



➤ Customer counsel

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

1 resolución resuelta por el Customer Counsel.



➤ Compromisos de calidad de servicio

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

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

En el 2020, con motivo de las condiciones especiales provocadas por la pandemia no se registraron incumplimientos de los compromisos por fuerza mayor. Las condiciones del confinamiento y las medidas para preservar la seguridad sanitaria impedía un correcto seguimiento de los compromisos, ya que la máxima prioridad era destinar los recursos para asegurar el suministro a la población.



➤ Responsabilidad

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

AVISO DE EXCESO DE CONSUMO. Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.

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

AVISO DE INCIDENCIA EN EL PAGO. Si detectamos alguna incidencia con tu banco te avisamos en un plazo máximo de 10 días.

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

PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO. La empresa se compromete a dar un presupuesto para acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de 15 días naturales.

EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO. La empresa se compromete a la ejecución de la acometida en un plazo máximo de 15 días naturales desde la tramitación y pago de esta.



Carta de
compromisos

EQUIDAD Y PERSONAS

- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Integración laboral de personas <
con discapacidad





17M de la población española en edad laboral tiene una discapacidad reconocida.

En España la "brecha salarial entre hombres y mujeres", que utiliza la ganancia ordinaria por hora trabajada como base, presentó una diferencia de sexo del 11,3%

Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021
 Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos



El arraigo de los valores como la diversidad, el respeto y la diferencia introducen un cambio cultural en la compañía, no sólo por su significado social sino con la equidad como principio corporativo

Favorecemos la igualdad de aportaciones creando entornos inclusivos y diversos



El resultado

42,6% mujeres en puestos de responsabilidad



2,5% personal con diversidad funcional

¿Con qué acciones?

Plan estratégico de equidad

Distintivo de Igualdad en la Empresa
 otorgado por Instituto de la Mujer



Plan de Igualdad desde 2011



Certificación Empresa Responsable

➤ Integración laboral de personas con discapacidad

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

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



Aigües d'Elx ➤

Cuota a cubrir legal

2 ➤

Personas con discapacidad

3

➤ Responsabilidad

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

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



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

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

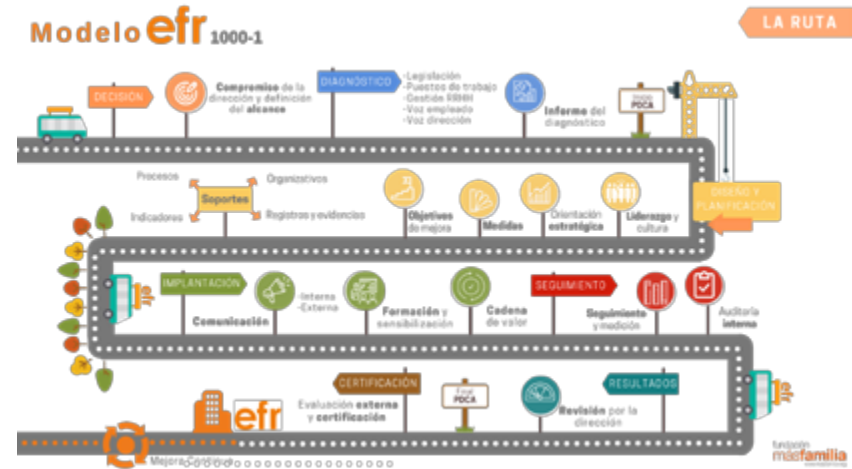
- Representatividad de género
- Cultura y política de igualdad
- Procesos de gestión de RRHH
- Comunicación, imagen y lenguaje
- Retribución
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Prevención contra el acoso
- Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género

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

➤ Bequal

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

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



➤ Certificaciones EFR

En noviembre del 2019 se ha renovado el certificado tras la auditoría externa realizada por **AENOR** para la implantación del modelo **EFR (empresa familiarmente responsable)** que la acredita como entidad comprometida con la

mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional de las personas trabajadoras de la empresa, con la voluntad de seguir avanzando en esta línea a lo largo del tiempo.

efr



➤ DM de la Mujer

La campaña de ONU Mujeres de este año, “Generación Igualdad: Por los derechos de las mujeres y un futuro igualitario”, exige igualdad en la remuneración, igualdad a la hora de compartir el trabajo doméstico y de cuidado no remunerado, poner fin al acoso sexual y todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas, servicios de salud que respondan a sus necesidades, y su participación en pie de igualdad en la vida política y en la toma de decisiones en todas las esferas de la vida.

Aigües d’Elx y el Ayuntamiento de Elche participaron en una campaña en la que se realizaron 500 pulseras con el lema GENERATION EQUALITY, que fueron distribuidas **a toda la plantilla, personas que acudieron a nuestras oficinas y los grupos de relación más representativos en este ámbito**. Las pulseras fueron realizadas por la empresa social “**A puntadas**” cuyo objetivo es conseguir la inserción social y laboral de personas en riesgo de exclusión.

➤ Proyecto Coach

El **Proyecto Coach** es una iniciativa de voluntariado corporativo que pretende orientar y motivar a jóvenes en situación de vulnerabilidad social que provienen de una experiencia de fracaso escolar a través del **coaching y del mentoring**.

Para ello, la **Fundación Exit** forma al voluntarios y voluntarias corporativas de empresas socialmente responsables para que puedan hacer de “coach” a los y las jóvenes participantes.

De esta manera conocen el mundo de la empresa por dentro y descubre su vocación, con el **objetivo de motivarles** para que continúe con su formación.

Asimismo, las personas voluntarias se forman en una técnica que podrá aplicar en su día a día y, además, conoce a jóvenes de los que también podrá aprender mucho y que le obligarán a activar nuevas competencias de comunicación intergeneracional e intercultural, atención a la diversidad, liderazgo, compromiso social...

Durante 6 sesiones la persona voluntaria acompaña al joven en esta experiencia de descubrir el mundo de la

empresa, presentándole a la plantilla y potenciando el trabajo en equipo.

Este proyecto se implementó en Aigües d’Elx desde marzo hasta mayo del 2020, aunque las últimas sesiones fueron desarrolladas online como

consecuencia de las medidas sanitarias, decretadas tras el estado de alarma. Participaron tres voluntarios y un coordinador por parte de la empresa, y tres alumnos de los Centros de Enseñanza Secundarias IES Nit de L’Alba y Pere Ibarra de Elche.



➤ RED + D

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

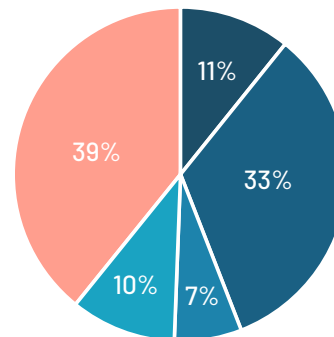
➤ Talento

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

Durante el 2020 y debido a las restricciones y medidas preventivas destinadas a la protección frente al covid-19 el número total de horas de formación desarrolladas fue de 558 y en su mayor parte fue impartida de forma online.



558 horas de formación impartidas en Aigües d'Elx en 2020



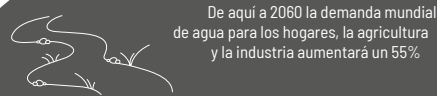
- Cultura
- Digital & Innovation Technical
- Conocimientos técnicos de agua y medioambiente
- Sistemas de gestión
- Health & safety



15

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

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



De aquí a 2060 la demanda mundial de agua para los hogares, la agricultura y la industria aumentará un 55%

La sobreexplotación afecta al buen estado del 78% de los acuíferos españoles

Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021

Contribuir a sensibilizar a la sociedad en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

La implicación de la población es esencial para conseguir un futuro sostenible para el agua y, por consiguiente, para nuestra sociedad y nuestro planeta.

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



¿Con qué acciones?

Campanas de comunicación para fomentar el uso responsable del agua



Visitas guiadas al Clot de Galvany

Visitas a nuestras instalaciones

Campanas Educativas

Campanas a clientes

El resultado

1.607 visitas al Clot de Galvany

200 estudiantes han participado en nuestras campanas educativas

90 personas han visitado nuestras instalaciones

112.809 personas Campanas a clientes

➤ Visitas a instalaciones

Las visitas formativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen por objetivo **16 mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía** en el ciclo integral del agua y los subprocesos que en ellas se realizan en Elche.

Las visitas más demandadas por los centros educativos son a la **Edar de Carriales** y al **laboratorio de Aigües d'Elx** para el control de la calidad del agua suministrada. Aigües d'Elx ha recibido a más de 90 visitantes en nuestras instalaciones durante el año 2020.

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

➤ Programas especiales en institutos y colegios

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

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



➤ Aula de Naturaleza El Clot de Galvany

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

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

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

El Aula de la Naturaleza del Clot de Galvany ha recibido el galardón de Centro Azul 2020. Esto supone un certificado de calidad tanto en las playas del paraje como en sus instalaciones asociadas.

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

➤ AQUASTEM

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

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

Aigües d'Elx y su fundación, Fundación Aqueae, han puesto en marcha **Aqueae STEM**, un nuevo programa para la creación de vocaciones STEM entre las alumnas de educación primaria, a través de los valores de la innovación y la creatividad como vehículo para inspirarlas e involucrar a la comunidad educativa. El programa Aqueae STEM se dirige a alumnas de 2º-6º primaria. En el presente curso está participando el colegio del Barrio de San Antón, con 32 alumnas de 2º y 4º de primaria.



16

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

- Indicadores e iniciativas ReWater <
- Indicadores Siniestralidad <
- Seguimiento y seguridad en el trabajo <





En España, durante el año 2019, se registraron 650.602 accidentes de trabajo con baja

El índice de accidentes en España es de 0,86 accidentes de trabajo por año por cada 100.000 trabajadores

Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021

Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral



Mejorando constantemente la seguridad y salud laboral
- Accidentes
- Graves

Nos comprometemos con el reto 0 accidentes laborales



¿Con qué acciones?

- Formación
- Prevención
- Comunicación

El resultado



Programa de formación en seguridad vial

Proyectos SMART SAFETY: Nuevos proyectos

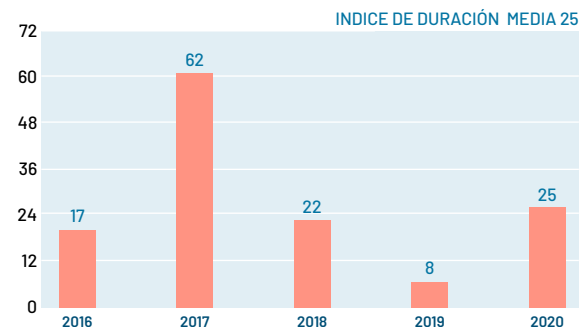
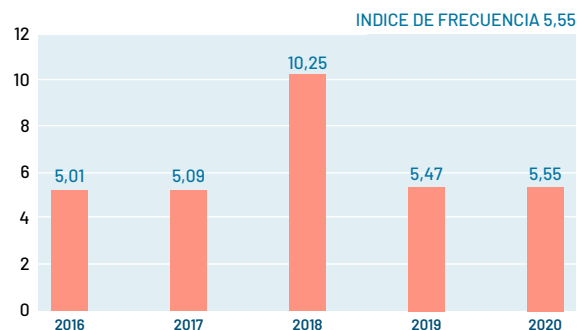
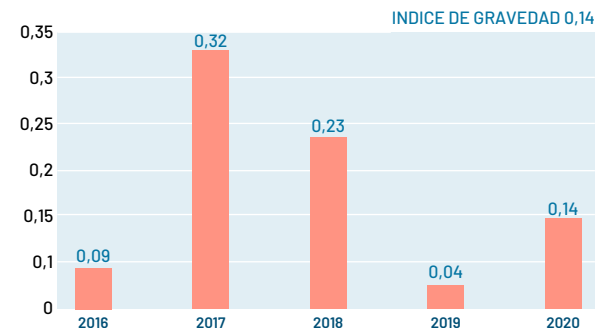
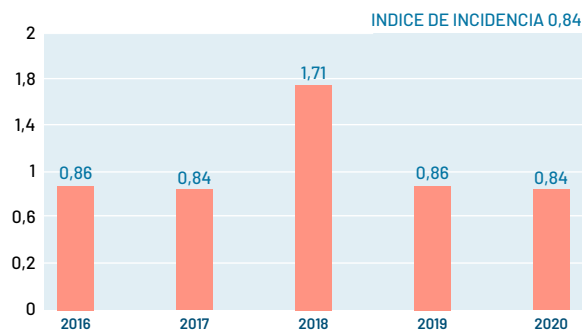
Cultura justa

Proyecto HEBE gestión de la edad desde el punto de vista de la SSL

➤ Indicadores Siniestralidad

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

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



➤ Seguimiento y seguridad en el trabajo

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

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

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

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

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

A lo largo del año 2020 se han registrado en **Agües i Sanejament d'Elx**:

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



➤ Mantenimiento de la certificación ISO 45000 (ISO)

Aigües d'Elx ha certificado en 2020 su sistema de **gestión de la Seguridad y Salud Laboral** en base a la norma **ISO 45001:2018**, primera norma internacional de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

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

Sus principales ventajas son:

➤ Un lugar de trabajo más saludable y seguro

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

➤ Maximizar la productividad

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

➤ Reconocimiento internacional

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

➤ Integración sencilla

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



➤ Nuestra actuación frente a la Covid-19



La irrupción de la pandemia de Covid-19 **ha supuesto la reorganización y replanificación de las actividades previstas** en el programa anual de seguridad y salud laboral. En algunos casos, también ha supuesto su cancelación debido al riesgo de contagio entre trabajadores, tales como las reuniones mensuales de seguridad y la formación presencial en seguridad y salud o la realización de simulacros.

Pero sobre todo nos llevó a un despliegue de medidas preventivas sin precedentes a todos los niveles, para poder proteger a nuestros trabajadores, contratistas, y clientes del COVID 19. **Nuestro primer objetivo fue evitar contagios en el entorno laboral y el segundo garantizar la continuidad del servicio durante la pandemia**, ya que se trata de un servicio esencial.

Las primeras medidas con los trabajadores en campo fueron encaminadas a mantener el personal en casa en back-up y establecer parejas de trabajo a modo de retenes, para evitar la exposición de todos los trabajadores en el mismo momento. En las Estaciones Depuradoras de Agua

Residual, se organizaron turnos de trabajo de 12 h para optimizar el número de personas en planta. En la Estación de Arenales del sol con menos recursos en cuanto personal de habilitaron 2 autocaravanas de forma temporal por si hubiera sido necesario utilizarlas.

En cuanto al personal de oficina se dotó a todo al personal de portátiles y se puso en marcha en tiempo récord al personal trabajando desde casa. En pocos días desde clientes se puso en marcha la línea de atención telefónica centrando todos los esfuerzos en la asistencia a al ciudadano.

Otro de los retos que teníamos por delante era garantizar nuestro suministro de EPIS, sobre todo mascarillas FFP2 y gel hidroalcohólico. Para eso nuestra central de compras del Grupo SUEZ estableció un programa de abastecimiento y racionamiento en todo el territorio nacional para evitar que ninguna exploración le faltaran equipos.

Desde el Servicio de Prevención elaboramos una evaluación especial e instrucciones de trabajo en cada una de las áreas donde los trabajadores han tenido en todo momento que pautas seguir para minimizar el riesgo, todo esto acompañado de sesiones de formación ONLINE para evitar el contacto.

Más tarde, pasado el periodo de confinamiento nuestro objetivo fue dotar a las instalaciones de las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud. Se implantaron diferentes medidas de las que destacan; reestructuración en la disposición de puestos de trabajo de forma que se garanticen los 2 m de distancia entre los compañeros, instalación de mamparas en atención al público, señalización de medidas COVID en todas las estancias, entrega de EPIS semanalmente a todo el personal.

Durante el segundo semestre se llevaron a cabo diferentes campañas de detección de asintomáticos en la plantilla. Para ellos prácticamente la totalidad de la plantilla ha ido realizando pruebas serológicas o de antígenos con el ánimo de detectar asintomáticos.

Otra de las acciones que nos han llevado al éxito en cuanto evitar los contagios internos en el entorno laboral, ha sido el seguimiento exhaustivo de casos que se han realizado por el departamento de SSL de los contagios o sospechas de contagio en el entorno social y familiar, acompañado de pruebas PRC.



➤ Proyectos de SSL

➤ Visitas de seguridad de Dirección

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

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

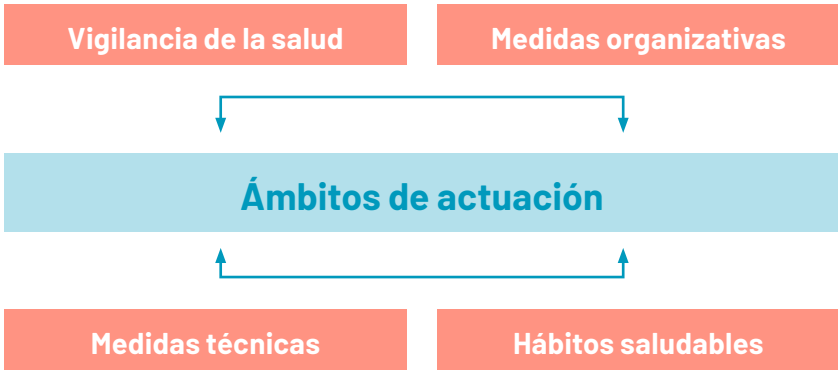
En el 2020 se han realizado más de 8 visitas que ha marcado un hito respecto a la implicación de la Dirección y a la percepción que sobre ella tienen la plantilla propia y las contratadas.



➤ Cultura justa

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

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



Reportar 01

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

Fallos en los dispositivos o instalaciones.

Analizar 02

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

Mejorar 03

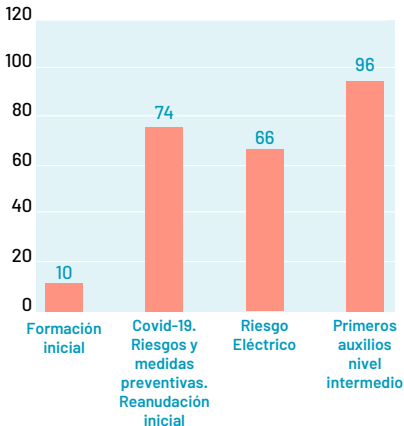
Este análisis objetivo servirá para mejorar nuestras operaciones llegando a los factores profundos origen de las disfunciones.

Aprender y compartir 04

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

Por ello durante el año 2020 se realizaron 14 acciones formativas de Seguridad y Salud Laboral en las que participaron 118 empleados, con un total de 246 horas de formación impartidas.

Formación en SSL 2020
14 Acciones formativas y 246 horas de formación

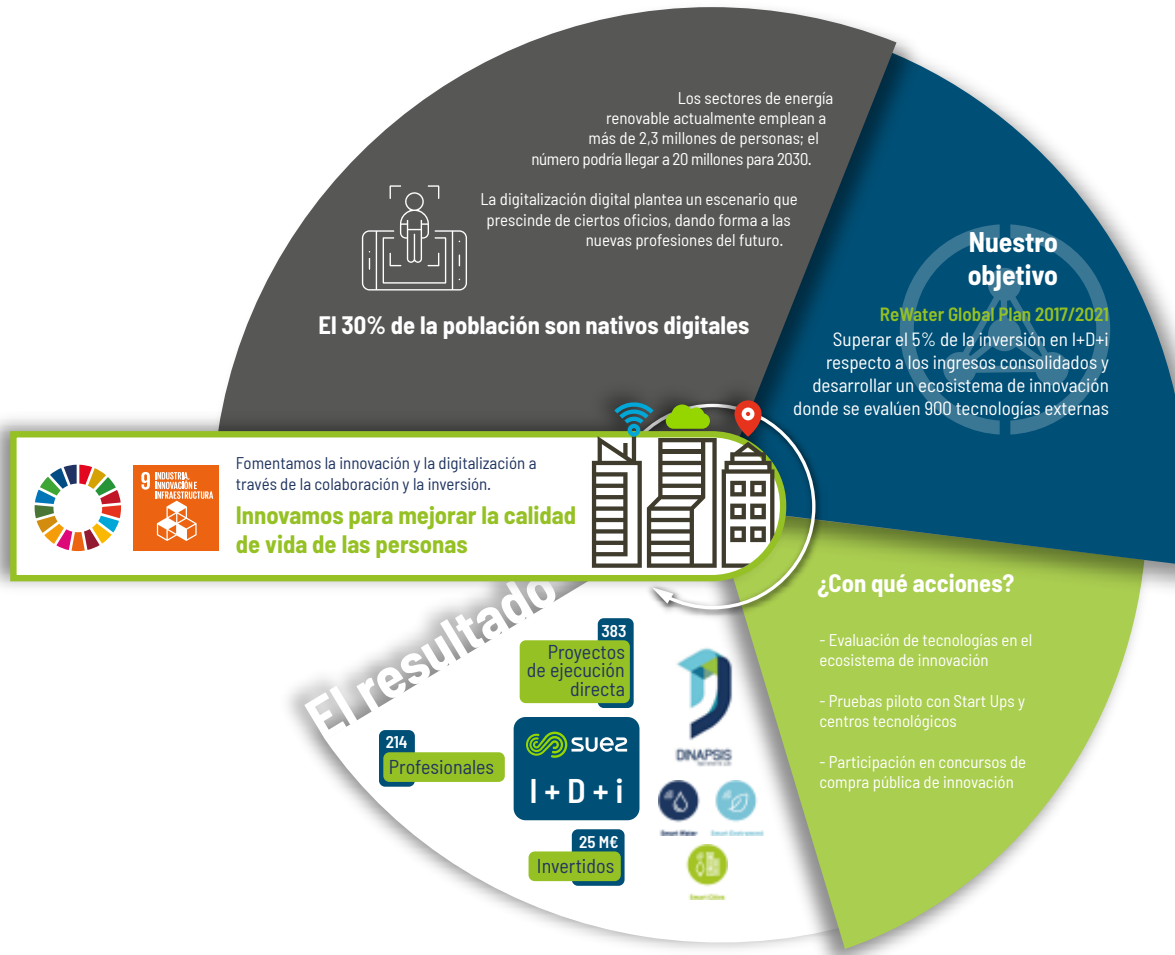


INNOVACIÓN CON IMPACTO

Indicadores e iniciativas ReWater <

Proyectos innovadores <





➤ Proyectos Innovadores

➤ Aquadvanced Water Network

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

➤ GOT

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

➤ Wlcot

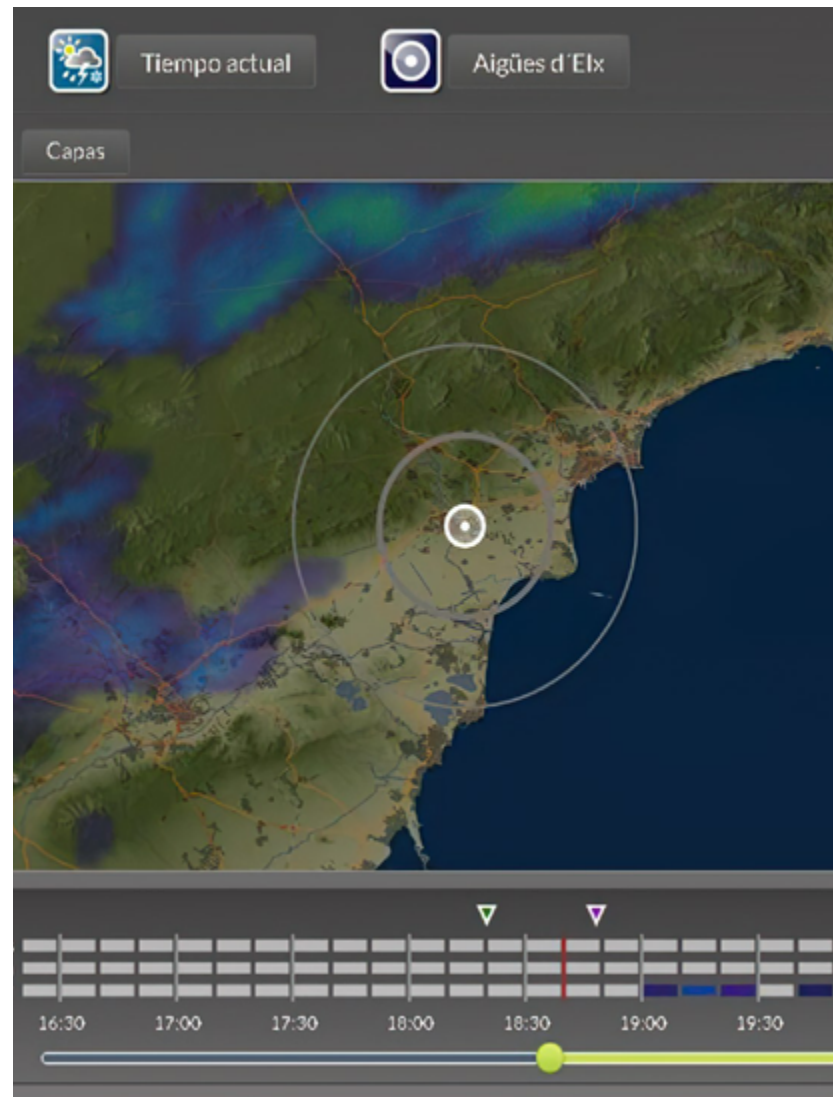
Software que conecta el CMR AquaCIS con los trabajos de mantenimiento de la red de agua potable. De este modo los clientes pueden estar **informados previamente de una interrupción del servicio por obras** de mantenimiento.

➤ SIPAID

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

Información en tiempo real sobre:

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



➤ Aquadvanced Urban Drainage

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

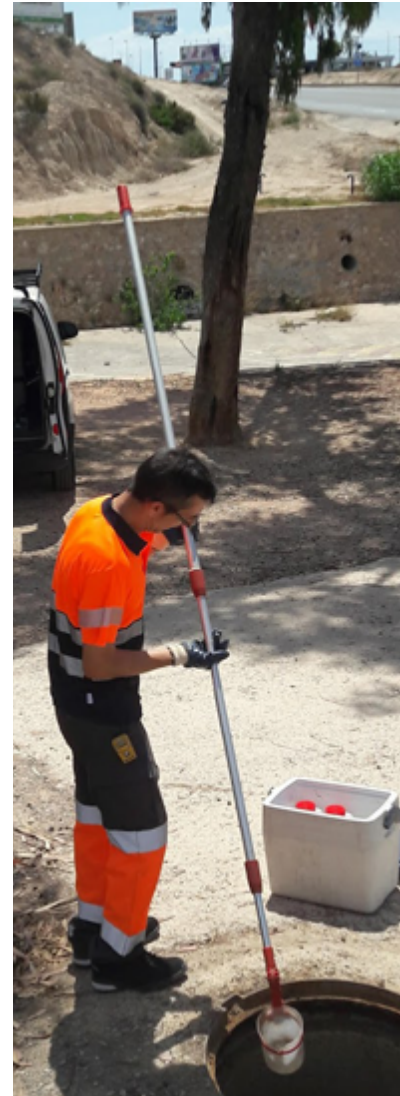
➤ METRESA

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

- Mejora la **continuidad y la calidad del servicio** de saneamiento.
- **Genera ahorro** en las tareas de mantenimiento e inspección del alcantarillado evitando el envejecimiento de la red de alcantarillado.
- Ayuda a **prevenir posibles afecciones al medio receptor** (vertidos directos, ...) y molestias vecinales (cortes de tráfico, accidentes, daños a edificaciones, inundaciones...).

➤ Proyecto CX

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



➤ Telectura

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

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

➤ Despliegue teletrabajo

Desde la puesta en marcha del estado de alarma por el gobierno de España el 14 de marzo de 2020, en Aigües i Sanejament d'Elx nos hemos volcado en hacer posible el teletrabajo con todas las garantías de seguridad, continuidad y productividad.

- Despliegue de los equipos de trabajo en los hogares de las personas que integran nuestra plantilla, instalando las herramientas necesarias para garantizar accesos fiables y seguros a nuestras redes de datos, así como herramientas que nos permiten auditar y monitorizar la seguridad de nuestro software y hardware informático.
- Dimensionar y configurar las redes de comunicaciones que nos permitan continuar trabajando en nuestros hogares asegurando un caudal de datos suficiente y permitiéndonos al departamento de sistema realizar despliegue de software de forma descentralizada y atender incidencias de forma remota.

- Se implantan de forma urgente nuevas herramientas que facilitan la digitalización y el trabajo colaborativo en red, realizando formaciones y acciones para la divulgación de nuevas técnicas de trabajo en remoto, a través de píldoras informativas o gamificación.

➤ Ciberseguridad

Durante el año 2020 se han incrementado exponencialmente el número de ciberataques, tanto a personas físicas, como jurídicas y administraciones públicas. En Aigües d'Elx somos un servicio esencial y como tal debemos tomar todas las precauciones pertinentes y asegurar que nuestros sistemas de información son seguros y confiables. Estamos continuamente trabajando en la mejora, tanto de nuestra infraestructuras y comunicaciones de IT, así como en nuestros sistemas operacionales, como nuestro sistema de control industrial, para asegurar el servicio y salvaguardar la integridad de nuestros datos.

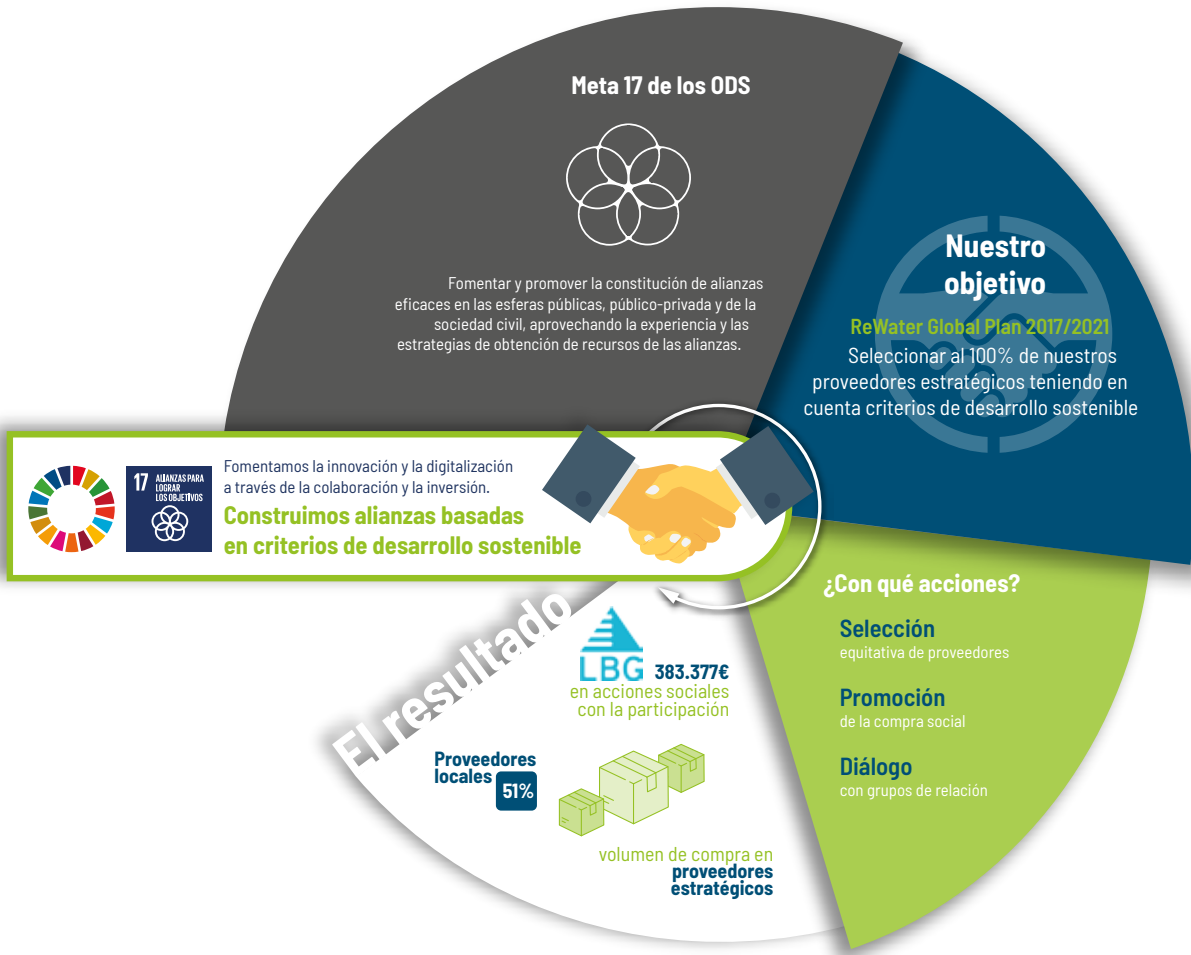




ALIANZAS COMO MOTOR

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





➤ Evaluación de proveedores

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de relación, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia, fomentando las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración promoviendo el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación.

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

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

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

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

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

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

➤ Perfil del Contratante

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

El estado de las licitaciones y concursos en vigor.

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

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

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



➤ Proveedores locales

Proveedores Aigües d'Elx		2020
Nº total proveedores		287
Nº proveedores locales		147
Gto proveedores locales		6.500.164,68 €

➤ LBG

Aigües d'Elx ha desarrollado en 2020 un total de 24 iniciativas con entidades locales, registradas según modelo **LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)**, metodología que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la inversión social empresarial.

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

Tipo de contribución

	Proyectos	Iniciativas	Proyectos con contribución	Iniciativas con contribución	Contribución total	Contribución Suez. S.A	% Contribución Suez. S.A
Dinero	7	68	2	8	388.877 €	383.377 €	98,59%
Tiempo	7	68	1	3	5.820 €	2.700 €	46,39%
Costes de gestión	7	68	5	24	13.183 €	13.183 €	100%
Totales	7	68	5	24	407.880 €	399.260 €	97,89%

Área de actuación

	Proyectos	Iniciativas	Proyectos con contribución	Iniciativas con contribución	Contribución total	Área primaria	Área secundaria	Contribución Suez. S.A	% Contribución Suez. S.A
Medio ambiente	6	39	6	39	373.352 €	370.020 €	212€	370.232 €	99,16%
Bienestar Social	2	3	1	3	20.367 €	14.867 €	0€	14.867 €	73%
Arte y Cultura	1	9	1	9	9510 €	9.510 €	0€	9510 €	100%
Educación	5	28	5	27	4.291 €	4.291 €	0€	4291 €	100%
Salud	3	9	2	9	321 €	0 €	321 €	321 €	100%
Desarrollo socioeconómico	1	1	1	1	39 €	0 €	39 €	39 €	100%
Totales	6	68	6	67	407.880 €	398.688 €	572 €	399.260 €	97,89%

		Proyectos con contribución			Iniciativas con contribución			Contribuciones			Contribución total			Contribución Suez S.A.			Como 1º ODS			Como 2º ODS			Como 3er ODS o más			Contribución Suez S.A. %		
6. Agua limpia y saneamiento		1	5	5	935 €	935 €	935 €	0€	0 €	100%																		
10. Reducción de desigualdades		1	1	3	4.507 €	4.507 €	4.507 €	0€	0 €	100%																		
12. Producción y consumo responsable		2	4	4	928 €	928 €	840 €	88 €	0 €	100%																		
13. Acción por el clima		1	2	4	156 €	156 €	0 €	156 €	0 €	100%																		
15. Vida de ecosistema terrestre		3	8	17	372.984 €	369.864 €	369.864 €	0 €	0 €	99,16%																		
17. Alianzas para lograr los objetivos		1	4	8	14.600 €	14.600 €	14.600 €	0 €	0 €	100%																		
Total		6	66	42	407.880 €	399.260 €	399.016 €	244 €	0 €	97,89%																		



➤ Valoración del servicio

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

Valoración empresa suministradora de agua

Se valora la satisfacción global de la compañía de aguas



COMPañÍA DE AGUAS

				Valoración
2018	7%	41%	52%	7,44
2019	6%	37%	57%	7,42
2020	9%	38%	53%	7,29

Valoración del producto

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



				Media	Evolución
Calidad del agua	34%	35%	29%	5,54	-0,41
Continuidad del suministro	2%	9%	89%	8,81	0,03
Presión con que el agua llega a su casa	13%	29%	58%	7,48	-0,36

Notoriedad de la empresa suministradora - imagen

Valoración del 0 al 10, en qué medida diría que su compañía es una entidad...



					Valoración media	Evolución	Muestra
Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad	7%	32%	38%	23%	7,05	-0,51	100
Ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro de agua	6%	23%	34%	25%	6,45	-0,3	100
Que informa adecuadamente a sus clientes	9%	35%	38%	10%	6,68	0,51	100

Valoración suministros de energía

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



					Media
Agua	9%	28%	63%		7,58
Luz	3%	23%	73%	1%	8,14
Gas	7%	16%	23%	55%	7,10
Servicio de Basuras	7%	29%	63%	1%	7,67
Limpieza de calles	20%	31%	46%	2%	6,74
Mantenimiento de Parques y Jardines	12%	43%	35%	9%	6,67

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

➤ Diálogo con grupos de relación

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

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

Basados en este principio Aigües d'Elx ha desarrollado en 2020 actividades entre las que destacan las siguientes, aunque cabe señalar que debido a la pandemia covid-19 y a las restricciones derivadas de las mismas no se han podido desarrollar actividades en grupo y las que se presentan a continuación se desarrollaron en su mayor parte previo a 14 de marzo:

➤ Con la Fundación Elche Acoge se han mantenido las actividades educativas, con la participación de un Taller de Uso Responsable del Agua dentro de las acciones formativas de la entidad.

➤ Con el objetivo de poner en valor nuestros temas prioritarios en el enfoque de Educación ambiental, equidad, educación etc., se han mantenido los encuentros en los diferentes medios de comunicación, con programas de radio entre Aigües d'Elx y IES (Institutos de educación Secundaria), en los que se abordaban temas comunes y se interactuaba con los Stakeholders.

➤ En el mes de octubre del 2020 comenzamos con TeleElx, una programación mensual que aborda los objetivos, metas y actuaciones más destacadas en materia de los ODS, en ella participamos junto entidades y asociaciones que desarrollan un papel singular en cada uno de los ámbitos como por ejemplo en el ODS 3 Salud y Bienestar, donde intervino la Fundación Infantil de Elche, la cual desarrolla una importante labor en la Atención Temprana a los niños. Otra actuación destacada en comunicación fue el que se realizó en 2020 entre el IES Victoria Kent y Aigües d'Elx.

➤ En el ámbito del voluntariado, se ha participado en el Proyecto Coach, para fomentar la formación en chicos/as que participan en un programa educativo destinado a

garantizar la educación básica, tres voluntarios de la plantilla de Aigües d'Elx acompañaron a los alumnos en este proyecto.



➤ Impacto en Redes Sociales

A lo largo del año 2020 Aigües d'Elx ha mantenido la difusión de los mensajes de uso responsable, garantía sanitaria del agua del grifo, equidad, protección a la diversidad y otros importantes para su difusión como vehículo de concienciación ciudadana.

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

#AigüesDElxCercaDeTi

Durante del periodo de confinamiento, tras decretarse el estado de alarma, en apoyo a las labores operativas de Aigües d'Elx, se puso en marcha esta campaña en redes sociales (twitter) que quería acercarse a nuestros clientes y asegurarles que el estábamos cerca para atender cada uno de nuestros compromisos. Los resultados de la campaña #AigüesdElxCercaDeTi en la que participaron 13 compañeros de diversas áreas de la empresa tuvieron un total de 23.927 impresiones y 1.425 interacciones.



TWITER

COMUNIDAD

2.413

INTERACCIONES

4.621

IMPRESIONES

412.600

MENCIONES

3.150



WEB

USUARIOS

78.876

SESIONES

151.983

PÁGINAS VISTAS

964.971



MEDIOS ONLINE

MENCIONES

283

Aigües d'Elx @aigueselx · 15 may.
Nuestra actividad sigue desde casa gracias al esfuerzo de compañeros como @TriguerosDura 🙌. El teletrabajo y una buena planificación nos permite garantizar la disponibilidad de los materiales necesarios para seguir prestando el servicio.

#AigüesdElxCercaDeTi



Aigües d'Elx @aigueselx · 8 may.
Estar en casa 🏠 nos permite seguir más cerca de ti para prestarte el mejor servicio con todas las garantías sanitarias. Eso es lo que están haciendo compañeros@s como @calderoncharo 🐱 mientras sea necesario.

#AigüesdElxCercaDeTi



➤ Colaboraciones con entidades locales

➤ Colaboración con el Patronato del Misteri d'Elx

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

➤ Fundació de l'Esport Il·licità

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

➤ Colaboración con la Universidad Miguel Hernández de Elche

Aigües d'Elx colabora con el proyecto de la Cátedra Institucional Pedro Ibarra de la UMH, "La Enciclopedia virtual de la ciudad de Elche www.elche.me". La Enciclopedia virtual de la ciudad de Elche continúa con el trabajo desarrollado por la Cátedra en los últimos años, que consiste en la recopilación

de biografías de personalidades ilicitanas, imágenes históricas, filmaciones, monografías y bases de datos, entre otros. El objetivo es alcanzar 10.000 biografías y 25.000 imágenes relacionadas con la ciudad de Elche.

➤ Acciones de voluntariado de la Plantilla

Durante el 2020 Aigües d'Elx ha contado con actividades desarrolladas por la plantilla, destacando nuestra participación en el Biobserva, programa de voluntariado empresarial de Suez, para el

seguimiento de la biodiversidad en las instalaciones de la empresa. Contando con la participación de cinco personas.

- **Fundación Exit-Proyecto Coach**, tres trabajadores de Aigües d'Elx participaron con la Fundación Exit en el acompañamiento a tres alumnos con dificultades para alcanzar la finalización de los estudios primarios. El proyecto tuvo un gran éxito entre los participantes y entre los alumnos a pesar de que la última parte del proyecto tuvo que desarrollarse de forma online, una vez decretado el estado de alarma.

- **Donación económica de 5.500 euros** para atender la situación de emergencia causada por la covid-19 destinada a un albergue provisional y a la atención de familias vulnerables con la asociación DYA.

- **Colaboración económica con Cruz Roja Responde**, a través del compromiso de Aigües d'Elx con 1 euro por cada cliente que se registre en la oficina virtual, resultando una aportación total a Cruz Roja de 2.107 euros.



➤ Verificación GRI



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de HIDRAQUA la verificación independiente del documento **INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2020**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento. El informe incluye información de HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.

INDEPENDENCIA

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

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

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

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

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2020

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el **Informe de Desarrollo Sostenible** de Hidraqua 2020, en relación con su empresa mixta: Aigües i Sanejament d'Elx, S.A., de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

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



INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2020** 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 2020 de HIDRAQUA** (incluyendo información de Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.), credibilidad y calidad en la información aportada.

- Materialidad o Relevancia, El **Informe de Desarrollo Sostenible** de 2020 de HIDRAQUA (incluyendo la información de Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.
- Exhaustividad, Aigües i Sanejament d'Elx, S.A. dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020**.
- Capacidad de Respuesta, Aigües i Sanejament d'Elx, S.A. dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2020 de Hidraqua** (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.) contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el período reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad ESENCIAL**.

Aigües i Sanejament d'Elx, S.A. dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saelices
28 de Junio de 2021
SGS

19

SOBRE NUESTRO INFORME

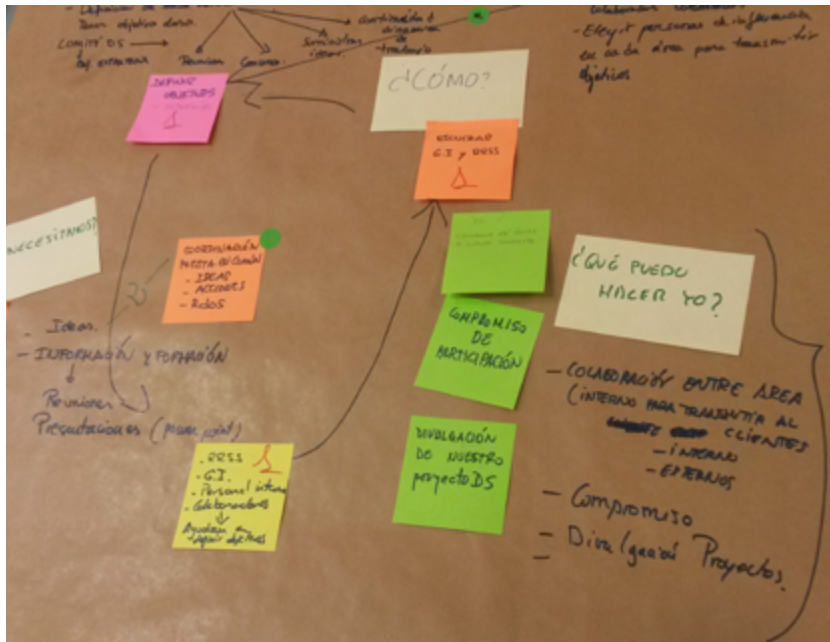
- Estudio de materialidad <
- Matriz de materialidad <



➤ Estudio de materialidad

El Informe de Desarrollo 2020 tiene como objetivo dar respuesta a aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que tienen un peso notable en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

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



➤ Materialidad

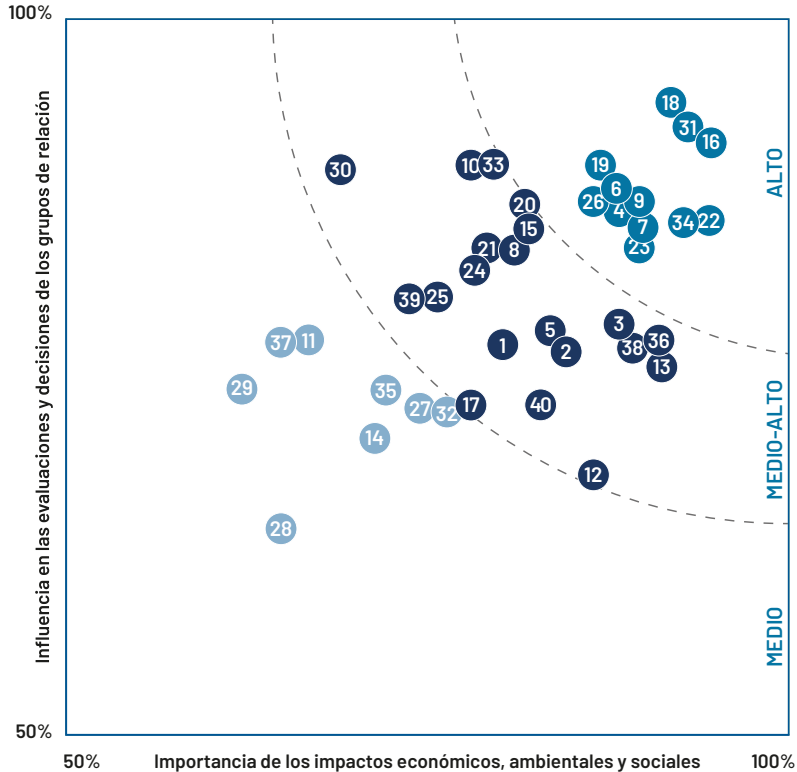
Al tratarse en 2020 de un estudio donde se han analizado los temas materiales de 2019 para poder valorar el impacto de la COVID-19, en esta ocasión no se ha contactado directamente con los grupos de interés, sino que se han contrastado las puntuaciones medias del último Análisis de Materialidad con información pública de las siguientes fuentes:

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

Asimismo, se han llevado a cabo reuniones internas con cada una de las áreas funcionales a fin de analizar el impacto de la COVID-19 en la compañía y revisar la relevancia de cada uno de los temas identificados en 2019.

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

➤ Estudio de materialidad



- 18 Calidad del agua potable
- 31 Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 16 Seguridad y salud laboral
- 22 Disponibilidad del agua
- 19 Calidad del agua tratada
- 34 Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente / usuario
- 6 Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
- 9 Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- 4 Ética e integridad
- 7 Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
- 26 Residuos y economía circular
- 23 Adaptación al cambio climático

- 20 Eficiencia en las redes de la distribución del agua
- 33 Claridad en las tarifas y las facturas
- 13 Captación y fidelización de talento
- 36 Gestión de datos personales y ciberseguridad
- 15 Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
- 10 Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
- 3 Gestión de riesgos
- 38 Construcción de alianzas
- 8 Innovación y transferencia de conocimientos
- 5 Transparencia
- 21 Reutilización del agua tratada
- 2 Sostenibilidad financiera
- 24 Reducción de la huella de carbono
- 30 Inversiones sostenibles
- 40 Seguridad y salud en la cadena de suministro
- 1 Gobernanza corporativa
- 25 Generación de energía renovable
- 12 Formación y desarrollo profesional
- 39 Protección contra el desempleo
- 17 Diálogo y relación con los empleados

- 32 Desarrollo de la comunidad local
- 27 Preservación de la biodiversidad
- 35 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 11 Diversidad e inclusión
- 37 Cadena de suministro responsable
- 14 Compensación y prestaciones a los empleados
- 29 Ecodiseño de procesos e instalaciones
- 28 Mitigación de impactos in situ de las operaciones



Aigües d'Elx