

ESG  Aigües d'Elx
Informe Aigües Elx 2022



ESG Aigües d'Elx

Informe Aigües Elx 2022

1. GOBERNANZA	5
1.1 La Empresa	12
1.2 Nuestras cifras 2022	16
1.3 Actividad responsable	20
1.4 Alianzas como motor	36
1.5 Sobre nuestro informe	50
2. ACCIÓN AMBIENTAL	57
2.1 Lucha contra el cambio climático	58
2.2 Preservación de agua	68
2.3 De lineal a circular	86
2.4 Protección a la biodiversidad	92
2.5 Innovación con impacto	104
3. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	109
3.1 Acceso al agua	110
3.2 Concienciación social	120
3.3 Equidad y personas	128
3.4 Entornos seguros y saludables	136



1. GOBERNANZA



AGUA PARA EL FUTURO

Para hablar del agua en Elche, es imprescindible comenzar dando el merecido reconocimiento a todas las personas que trabajan con el agua día a día. Esta labor es esencial, ya que implica crear vida en una tierra árida y seca como la nuestra. A pesar de ello, con el trabajo colectivo aprendido a lo largo de nuestra historia, hemos otorgado el valor que el agua merece, y gracias a esta labor, hemos convertido nuestros campos y huertos en el oasis por el cual se reconoce a Elche y al Camp d'Elx.

La historia de Elche está íntimamente relacionada con la obtención de agua y su aprovechamiento para la supervivencia de su gente, como lo demuestra nuestro patrimonio hidráulico en la ciudad y su término municipal. Pero hablar del agua también es hablar del futuro, y por este motivo me enorgullece presentar el séptimo informe de desarrollo sostenible de Aigües d'Elx correspondiente al ejercicio 2022.

Esta memoria muestra el trabajo realizado por los 130 profesionales de la empresa mixta y todos sus colaboradores. Cifras y proyectos que evidencian que disponemos de un

servicio municipal de agua potable y saneamiento que es referente nacional e internacional por su alta eficiencia en aprovechar hasta la última gota y en evitar cualquier desperdicio. También destacamos nuestra capacidad para darle una segunda oportunidad al agua después de su uso, a través de la regeneración y reutilización de las aguas residuales. Es una lección que hemos aprendido bien.

Para nosotros, ya es una realidad poder aplicar los principios de la economía circular para reutilizar el 100% de las aguas residuales, generar energía sostenible para autoconsumo y valorizar los residuos para su aprovechamiento. Elche es un ejemplo al tener uno de los consumos más bajos de España, con tan solo 108 litros por habitante y día, al mismo tiempo que regeneramos unos 10 hectómetros cúbicos de aguas residuales para que las juntas de regantes las utilicen en el riego agrícola y en la conservación ambiental del Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany.

También quiero destacar nuestro compromiso y determinación para seguir avanzando en la búsqueda de soluciones frente a los desafíos que se nos presentan, como las consecuencias y efectos del cambio climático, con periodos de sequía más severos y pronunciados, así como una mayor frecuencia de fenómenos como la DANA (Depresión Aislada en Niveles Altos). Aplicaremos y aprovecharemos todo el talento humano y profesional del que disponemos para aprovechar al máximo la digitalización y la innovación, con el objetivo de lograr un servicio de agua y saneamiento más sostenible que garantice el suministro de agua en el futuro. Porque al cuidar el agua, cuidamos el medio ambiente y a las personas.



Pablo Ruz

Alcalde de Elche. Presidente de Aigües i Sanejament d'Elx

CUIDAR EL AGUA

Con la presentación de este séptimo informe de desarrollo sostenible, sobre los pilares o criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) queremos poner en valor la contribución de Aigües d'Elx a la Sociedad, al Medio Ambiente y al Buen Gobierno Corporativo. En él recogemos las acciones, contribuciones, retos, y logros de nuestros compromisos con la sostenibilidad, en el día a día de nuestra actividad, cada vez más exigente con las nuevas tecnologías y con los retos ambientales, sociales y económicos.

Debemos destacar nuestras actuaciones con un **enfoque ambiental** como es el uso de 9.921.655 m³ de agua regenerada para el uso ambiental, urbano y agrícola procedentes de las depuradoras de Algorós, Arenales y Carrizales, resaltando la importancia del aporte a las charcas del Paraje Natural Municipal de El Clot de Galvany. Este entorno natural es un ejemplo de recuperación de espacios basados en la naturaleza, preserva las especies autóctonas y la biodiversidad y respeta el entorno natural. Más de 6.000 personas han visitado sus instalaciones en este año 2022, potenciando aún más el compromiso de la ciudad con el cuidado de los recursos.

El Proyecto Elx OASIS, presentado al "PERTE" de digitalización del ciclo del agua y desarrollado por Aigües d'Elx, busca digitalizar la gestión del ciclo urbano del agua, con una inversión de más de 12 millones de euros. Los objetivos destacan por su impacto positivo en la ciudad y el medio ambiente, proponiendo una gestión del agua de forma eficiente y apostando por la formación en digitalización y nuevas tecnologías. Nuestra cifra de casi 3M€ en fondos de renovación de agua y alcantarillado, Plan Director de Infraestructuras y resto de inversiones, consolidan los datos de nuestro **enfoque económico**.

La concienciación ciudadana hacia el uso responsable del agua es por parte de Aigües d'Elx primordial; el impulso a la cultura, la educación de calidad y el cuidado del medio ambiente son objetivos prioritarios que han hecho que nuestra inversión social en la comunidad sea de más de 420.000€, destinados a proyectos de voluntariado, exposiciones, acciones educativas, convenios y colaboraciones con los grupos de relación de nuestra localidad. Así el, el ratio de consumo por habitante y día fue de 109 litros en 2022.

Para Aigües d'Elx ofrecer el mejor servicio es el principal objetivo, apostamos por un modelo de gestión y con **enfoque social** que sitúa a las personas en el centro de nuestra labor. En 2022 se ha consolidado nuestro modelo de atención al cliente "CONTIGO". El modelo está centrado en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios y asegurar una atención de calidad, sobre todo a las personas en situación de vulnerabilidad, ofreciendo "soluciones excepcionales para situaciones excepcionales". La respuesta de nuestros clientes a todo este trabajo ha sido excelente, ya que hemos logrado un índice de satisfacción global de 7,46 sobre 10, en la encuesta de satisfacción de clientes.

Aigües d'Elx cuenta con un **modelo de gobernanza** que garantiza el cumplimiento efectivo de la política ética y vela por la integración de estos valores en el comportamiento de todos los profesionales. Este modelo cuenta con una estructura adecuada para la gestión ética, y con un órgano de supervisión

con poderes autónomos de iniciativa y control, que garantiza la gestión transparente y la rendición de cuentas a la sociedad.

Todo ello es fruto del trabajo de las personas que componen el equipo de Aigües d'Elx durante estos 22 años, y quiero también renovar nuestro compromiso con ellos, fomentando un ambiente de trabajo positivo, saludable y seguro, e impulsando su desarrollo con la formación en habilidades y competencias.

Gracias por la oportunidad de compartir los planteamientos consolidados en la gestión sostenible del agua, que han reportado los resultados que presentamos en este informe, fruto de la misión, visión y valores que acompañan a esta Empresa, incluso frente a los acontecimientos que hemos vivido con la crisis climática, y la guerra de Ucrania y sus consecuencias en la economía que han llegado y afectado a toda la ciudadanía y empresas de Elche.



SERVICIO DE AGUA EXIGENTE

Es un honor presentar el Informe de Sostenibilidad de Aigües d'Elx del 2022. La empresa mixta ilicitana responsable de la gestión del agua potable y saneamiento en Elche, se ha convertido en poco más de dos décadas de historia, en una empresa de referencia para la gestión sostenible del agua en el término municipal de Elche. Un servicio que ha evolucionado constantemente, anticipándose y adaptándose a las necesidades presentes y futuras que han surgido. Gracias a su arduo trabajo, se ha ganado el reconocimiento de la ciudadanía y una alta valoración de nuestro servicio de aguas.

Sin caer en la autocomplacencia, somos conscientes de los numerosos desafíos que debemos resolver para construir una ciudad más saludable y sostenible. Seguir trabajando en la ejecución del Plan Director de Infraestructuras 2020-2030 para renovar las redes obsoletas de agua potable y saneamiento, adecuándose a la ciudad del siglo XXI que somos y anticipándonos a las consecuencias del cambio climático. Esto implica, optimizar los recursos hídricos ante la escasez de agua y resolver los problemas causados por las tormentas torrenciales cada vez más frecuentes en nuestra zona.

Estaremos atentos de los avances por parte de la Entidad de Saneamiento (EPSAR) en el proyecto de renovación de la depuradora de Algorós, que marcará un hito en la gestión de las aguas residuales. Este proyecto mejorará la calidad del agua depurada, eliminará los molestos olores en la zona, promoverá la sostenibilidad energética y la integración paisajística en zona de especial relevancia, junto al río Vinalopó y cercana al Pla y sector V. También continuaremos trabajando para llevar el agua regenerada procedente de la depuradora a los huertos de palmeras y jardines de la ciudad, mejorando así la calidad del agua utilizada para el riego y, por ende, la salud de nuestro palmeral.

Seguiremos avanzando en la digitalización del ciclo integral del agua, haciendo que la tecnología sea una herramienta aliada para mejorar aún más el rendimiento hidráulico en Elche. Además, proporcionaremos canales de atención más fáciles y accesibles para los clientes, para que gestionar sus trámites con Aigües d'Elx o conocer sus consumos

de agua sea más sencillo. Continuaremos trabajando para garantizar que todas las personas en situación de vulnerabilidad sigan teniendo acceso al agua, y que su situación económica no sea un impedimento para el acceso al derecho al agua potable. Son muchos los retos que tenemos por delante, pero tengo la convicción, que gracias a la vocación de servicio y profesionalidad del equipo humano de Aigües d'Elx seguiremos mejorando la calidad del servicio de agua y cumpliremos con las altas expectativas que la ciudadanía espera de nosotros.

Afrontamos numerosos desafíos, pero tengo plena confianza en que, gracias a la vocación de servicio y la profesionalidad del equipo humano de Aigües d'Elx y sus colaboradores, seguiremos mejorando la calidad del servicio de agua y cumpliremos con las elevadas expectativas que la ciudadanía de Elche tiene puestas en nosotros.



Juan de Dios Navarro

Concejal de Aguas y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Elche



1.1 LA EMPRESA



Fachada Aigües Elx

En 2001 se constituyó la empresa mixta Aigües i sanejament d'Elx. Está participada en un 51% por el Excmo. Ayuntamiento de Elche, titular del servicio y en un 49% por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S.A. 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 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.



Trabajos operativos con Camión Cisterna

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

Conciencia ambiental

Innovación

Excelencia

Ética

Diálogo

Responsabilidad

Colaboración





1.1.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN. COMITÉS

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

Aigües i Sanejament d'Elx	
51 % Ajuntament d'Elx	
49 % Hidraqua	
Consejo de Administración	
Ajuntament d'Elx	Representantes de Hidraqua
Presidencia	Vicepresidencia
Consejeros/as	Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as	Asistentes no consejeros/as



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

Comité Seguridad Salud Laboral	Representantes de la plantilla y empresa más Técnicas/os de Prevención SSL	Órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular y periódica las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales. También participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, promueve iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos y propone mejoras en las condiciones existentes.
Comisión de Igualdad	Representantes de la plantilla y empresa (consejera/o en Materia de Acoso y Agente de Igualdad) más Interlocutores EFR	Órgano paritario y colegiado de participación competente para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Empresa, además de velar por garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sensibilizar a la organización para eliminar los comportamientos sexistas.
Comisión de Formación	Representantes de la plantilla y la empresa y Técnica/o de Formación	Órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular las actuaciones en materia de formación de la plantilla de forma que aseguran que la formación es objetiva y equitativa para todos los sectores de la empresa.
Comité de Desarrollo Sostenible	Representantes de áreas funcionales	Comité funcional en el que se reúnen de forma periódica las direcciones de cada área de la organización, con el objetivo de tener una visión 360º de la empresa para tratar las líneas de actuación de la empresa y la estrategia de diálogo con sus grupos de relación.
Comité de Sistemas de Gestión	Representantes de las áreas funcionales	Comité funcional que se reúne periódicamente representantes de cada área para el seguimiento y planificación de los sistemas de gestión certificados en la organización. Se planifican y definen los objetivos para el año siguiente a través de su Comité Funcional.
Órgano de Coordinación de Seguridad	Representantes: Dirección, Sistemas de Información, Jurídico, Operaciones y Sistemas de gestión.	Órgano cuya función es actuar en materia de Continuidad de Negocio, seguridad lógica y seguridad física.



1.2 NUESTRAS CIFRAS 2022



AGUA POTABLE

- N.º Clientes **124.684**
- Población abastecida **235.580**
- **14,34 Hm³** agua suministrada
- **1.271 km** de red de agua potable



CALIDAD DEL AGUA

- **4.200** muestras de agua al año
- **30.200** parámetros analizados anualmente
- **165** análisis de control



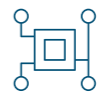
RED SANEAMIENTO

- **571 km** de red de alcantarillado y colectores
- **36,30 km** de red inspeccionado con cámara de circuito cerrado
- **26,13 km** de red de saneamiento limpiada
- **29,081** imbornales limpiados al año



AGUA DEPURADA Y REUTILIZACIÓN

- **9.792.467 m³** de agua depurada
- **100%** agua depurada
- **7.761 m³** para el riego de huertos urbanos
- **100 %** lodos valorizados
- **11.803 Tn** lodos valorizados para energía



DIGITALIZACIÓN

- **+ 50** estaciones de campo
- **+234.620** registros diarios
- **33.906** clientes con telelectura
- **40.261** clientes con factura electrónica
- **39.228** gestiones on line



ECONÓMICOS

- **29.912 M€** de cifra de negocio
- **Más de 1 M€** a cargo de los fondos de renovación
- **120** proveedores locales
- **5.796 M€** de facturación de proveedores locales



PLANTILLA

- **127** profesionales
- **0** accidentes con baja
- **7** mujeres en puestos de dirección
- **2.47 %** personal con discapacidad
- **2.194 horas** de formación



1.2.1 ESG

Aigües i Sanejament d'Elx agrupa su actividad en Desarrollo Sostenible en los tres ejes ESG que integran las palabras medio ambiente, sociedad y gobernanza, agrupando bajo esta denominación los factores no financieros más relevantes de la compañía.

Estos tres ejes están integrados en los valores de la empresa, y se miden de forma exhaustiva con el

diagnóstico análisis de todas la políticas, internas y procesos de la empresa relacionados a indicadores de gobernanza, todo ello para detectar brechas, riesgos y oportunidades.

La labor desarrollada da como resultado este esquema que resume los resultados del cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de Aigües i Sanejament d'Elx.



RESULTADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE AIGÜES D'ELX 2022



SOCIAL

Todos los hogares disponen de acceso a tarifas o fondos sociales.

9.317 clientes se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago en el último año.

450.000€ invertidos en fondos sociales en 2022.

100% de cumplimiento de analíticas del agua servida.

Aprobación III Plan de Igualdad. Distintivo de Igualdad en la empresa.

2,4% de la plantilla son personas con discapacidad, superando el 2% fijado por la legislación en la materia.

7 mujeres en puestos de responsabilidad.

95% de la plantilla con contrato fijo.

Empresa familiarmente Responsable (EFR)

Implantación de políticas que favorecen la desconexión laboral y el trabajo.

690 horas de formación en seguridad y salud laboral.

Cerca de 200 escolares formados en el uso sostenible del agua.

Más de 6.000 personas han visitado nuestras instalaciones, exposiciones y aulas de interpretación.

Más 1.224.684 personas sensibilizadas en uso responsable del agua.

0 índice de frecuencia; 0 gravedad.



MEDIO AMBIENTE

100% de energía verde (GdO).

2.816.000 kwh de producción de energía renovable en instalaciones.

100% de instalaciones libres de fitosanitarios y pesticidas.

100% de instalaciones con protocolo de especies invasoras.

34,63% de energía renovable generada.

100% de fangos de EDAR valorizados.

9.921.665 m³ de agua tratada en EDAR.

100% del agua reutilizada.

86,22% rendimiento de la red de agua potable.



GOBERNANZA

Compliance Officer en la empresa.

Empresa con Data Protection Officer.

100% de la plantilla formada sobre el

Código de Conducta y políticas.

100% de compras estratégicas evaluadas y con cláusulas de Desarrollo Sostenible.

54,9% gasto en proveedores locales.

422.975 € de inversión social (LBG).





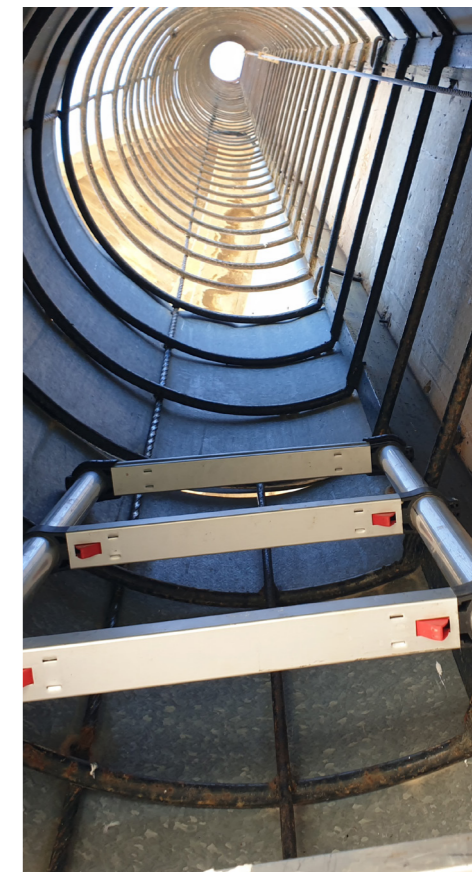
1.3 ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

La volatilidad y la incertidumbre nos exige buscar una solución que ofrezca una respuesta para reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre los sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe

ir acompañada de una reconstrucción verde que actúe en favor del medio ambiente y de respuesta frente al cambio climático.

Ante dicho escenario, hemos reforzado nuestros compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030.



Trabajar por la salud del planeta

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, más local resiliente, mediante la naturalización de las infraestructuras y el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo.



Apostemos por proyectos de economía circular que aumenten la resiliencia de nuestra ciudades y ecosistemas.

Garantizar la salud de las personas

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la salud de las personas. Trabajamos para crear entornos seguros y saludables para todos los grupos de interés (plantilla, proveedores, ciudadanía) con nuevas soluciones y servicios. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud y lo hacemos a través de fondos y tarifas bonificadas para colectivos en situación de vulnerabilidad.



Mantenemos el firme compromiso de garantizar en todo momento el derecho al agua sin dejar a nadie atrás.

Lograr el equilibrio económico

Para la reconstrucción social del país, proponemos crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la diversidad, la igualdad de oportunidades. La accesibilidad y la inclusión, así como el desarrollo del talento.

Establecer y reforzar vínculos de confianza

Para la consecución de este gran reto futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas. Es imprescindible reforzar los acuerdos y la cooperación entre instituciones, además de promoverla colaboración público-privada como elemento clave para un crecimiento y desarrollo sostenibles.

En todos los ámbitos de nuestra actividad, compartir conocimiento, iniciativas y compromisos ha sido la clave de una respuesta eficaz.



Las alianzas, que marcan desde hace tiempo nuestra forma de trabajar, han permitido responder rápidamente a los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes.



1.3.1 BUEN GOBIERNO

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. Principios fundamentales que guían los comportamientos Dar prueba de equidad y honradez Arraigar la cultura de la integridad Actuar de acuerdo con las leyes y normativas Código de Administración en el 2017.

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.



Código de Conducta

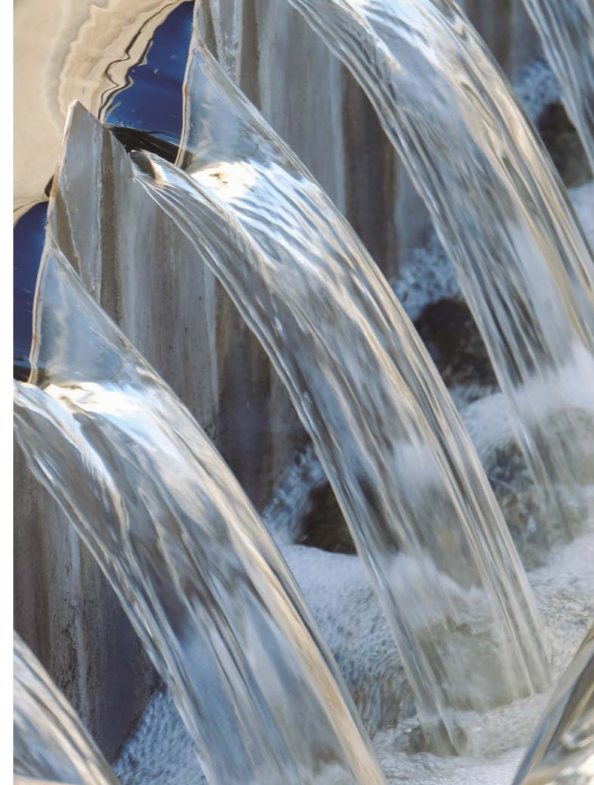


1.3.2 POLÍTICAS

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 cumplimiento Penal. Fomentar que cada persona entienda e interiorice que es responsable de preservar la Integridad y la buena Reputación de Aigües i Sanejament d'Elx, mediante el cumplimiento estricto de la Ley con especial atención a la legislación penal aplicable y la toma de las decisiones correctas en cada caso, prohibiendo expresamente la comisión de delito
- 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 establece 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 conflicto de interés. Determina que las actuaciones de sus Profesionales sean en todo momento imparciales y objetivas, respetuosas con la división de funciones que corresponda a cada Profesional evitando así influencias indebidas, especialmente en el marco de aquellas actividades u operaciones que puedan comportar un potencial conflicto de interés.

ACCIONES EN MATERIA COMPLIANCE

Comunicación del Código de Conducta, Manual y Políticas	Formación	Riesgos Valorados (nº)	Operaciones Evaluadas	Consultas Realizadas (nº)	Actuaciones Derivadas
100%	100%	30	100%	8	8

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



1.3.3 CONTIGO

Para Aigües d'Elx ofrecer el mejor servicio es una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de nuestra labor. Por ello, disponemos para todos los clientes y ciudadanía en general, de una atención multicanal que se adapta a las necesidades de los diversos tipos de clientes.

Se trata de un proceso de mejora continua, lanzado a finales de 2021, y que en 2022 se ha consolidado como nuestro único Modelo de Atención al Cliente "CONTIGO". Centrado en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios y asegurar una atención de calidad, sobre todo a las personas en situación de vulnerabilidad, ofreciendo "soluciones excepcionales para situaciones excepcionales".

En septiembre de 2022, hemos realizado la renovación de la oficina presencial, adaptando tanto los espacios de entrada y espera, más espacioso y dinámico, como los puestos de atención, con máxima accesibilidad, reduciendo los tiempos de espera y asegurando la privacidad de las atenciones. Aportando con este nuevo diseño, una mejora tangible en la atención presencial, contribuyendo

junto con el resto de canales de atención a minimizar todas las barreras identificadas.

¿Qué barreras aborda el programa CONTIGO?

En el proceso de la gestión del Servicio, hemos detectado un conjunto de barreras que pretendemos derribar o minimizar, a través de nuevas iniciativas o el refuerzo de otras que ya se encontraban implementadas:

Barreras de comprensión, atención en lenguaje de signos por videoconferencia, disponibilidad de atención telefónica en inglés, e idiomas oficiales de todas las comunidades autónomas. Y colaboración con organizaciones sociales, garantizando la inclusión de personas inmigrantes que no dominan el idioma.

Barreras digitales, facilitar las atenciones en oficina presencial, priorizando la cita previa y personas en situación de vulnerabilidad o personas mayores. Implementación de un protocolo de atención excepcional, para recogida o entrega en domicilios de documentación, destinado a personas con problemas de movilidad y acceso a canales digitales.

Barreras de accesibilidad, disposición de multicanales, implementando a los ya existentes como el área de clientes de nuestra web, o los teléfonos de atención gratuitos comercial y averías, nuevos canales de atención, siendo el WhatsApp y ChatBot, que funcionan como asistente virtual, ante preguntas frecuentes, y en caso de gestiones más complejas, se deriva a un agente. Dos nuevos canales de atención, que se han implementado a los ya existentes. Facilitando la conciliación laboral y accesibilidad, permitiendo a todas las personas, que dispongan de un canal de atención adaptado a sus necesidades.

Barreras de vulnerabilidad económica, disponibilidad de distintas soluciones para ayudar en el pago de las facturas

de suministro, en función de la casuística y situación económica de cada ciudadano. Pudiendo optar por solicitar un Plan de pago Plano (12 Gotas) y/o asignar el mejor día de la remesa, para todos los clientes. O según situaciones más determinadas por un aplazamiento fraccionado de deuda sin intereses, tarifas sociales o fondos sociales, y siempre a través de cualquiera de nuestros canales de Atención, de manera sencilla y ágil.

En nuestro modelo de atención CONTIGO, se realiza una coordinación directa con los Servicios Sociales del Ayuntamiento, y colaboración en continuo con distintas entidades sociales.

Entidades colaboradoras del Programa CONTIGO





1.3.4 DISTINTIVOS



Entrega distintivos 2022

ELEGIDO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO

El premio se ha otorgado durante el certamen de los líderes de servicio de Sotto Tempo dentro de la categoría de empresas suministradoras de agua. Diversas compañías se han presentado a este certamen para evaluar su capacidad de atención al cliente mediante los 5 principales canales a distancia: el teléfono, el e-mail/formulario web, la página web, las redes sociales y el chat virtual o WhatsApp.

Hidraqua y sus empresas participadas han sido la mejor valorada en la categoría de empresas suministradoras de agua, lo que significa que podrá usar el distintivo "Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año" en su comunicación durante un año, un símbolo de calidad que muestra el compromiso de los diferentes grupos que forman parte del grupo con ofrecer el mejor servicio a sus clientes.



INNOVAMOS CON...

VOZE IA, ChatBot... en la atención al cliente

Hemos empleado la innovación para facilitar la accesibilidad de la gestión comercial de los servicios municipales de agua y saneamiento a la ciudadanía. Ejemplo como el uso de I4 en la atención al cliente, el sistema VOZE que permite la atención al cliente en 15 idiomas e incluso en lengua de signos. Canales sencillos para la atención vis web, WhatsApp y el ChatBot ayuda e información. El empleo de la digitalización favorece una mayor transparencia y una mejor información ciudadana sobre el servicio municipal, avisos sobre corte de agua, afectaciones de obras, incidencias posible fuga interior, etc.

Estamos CONTIGO



Canal web más intuitivo

Resuelve tus trámites de forma más fácil en la web y accede al chat para tus dudas o gestiones más frecuentes.



Mayor disponibilidad en el teléfono

Recibe una atención personalizada o resuelve tus gestiones más habituales mediante autoservicio.



Canal WhatsApp

Contáctanos de forma más directa y rápida iniciando una conversación de WhatsApp para resolver las gestiones más habituales.



Cita previa

Gana tiempo, reduce esperas y resuelve dudas e incidencias solicitando una cita previa el día y a la hora que te vaya mejor.



Ayudas y facilidades de pago

Flexibiliza el pago de tus recibos a tu capacidad económica o accede a bonificaciones para reducir el coste de tu factura.



Lengua de Signos

Concierta cita con video interpretación en LSE y conectaremos con un intérprete que nos ayudará a comunicarnos.



Atención en más de 15 idiomas

Te atendemos en las principales lenguas con mayor presencia en tu territorio para que el idioma no sea una barrera.



Oficinas especializadas en la atención a la vulnerabilidad

Porque entendemos que las situaciones de vulnerabilidad merecen prioridad, nuestro personal de oficina está disponible para ofrecer un trato cercano y confidencial.



1.3.5 VALORACIÓN DEL SERVICIO

La excelencia del servicio es alcanzar o superar el cumplimiento de las expectativas de experiencia del cliente. A través de la valoración en la percepción del nivel de satisfacción de los clientes domésticos, con el servicio recibido por la compañía distribuidora de agua, podemos obtener el índice de satisfacción global.

Encuesta telefónica (CATI)
Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10)

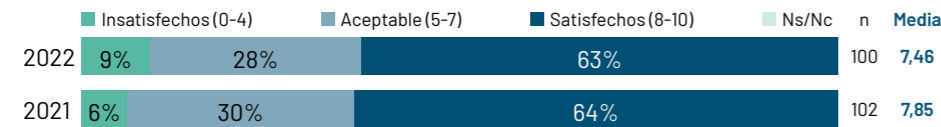
Encuesta realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2022

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

Entrega de resultados: Enero de 2023
Encuesta de 8 minutos

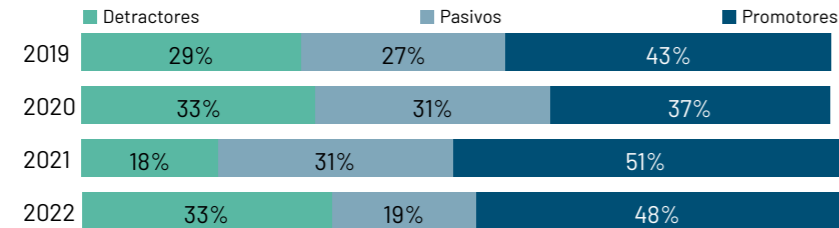
Muestra	Nivel de error
100	± 10%

Compañía de Aguas



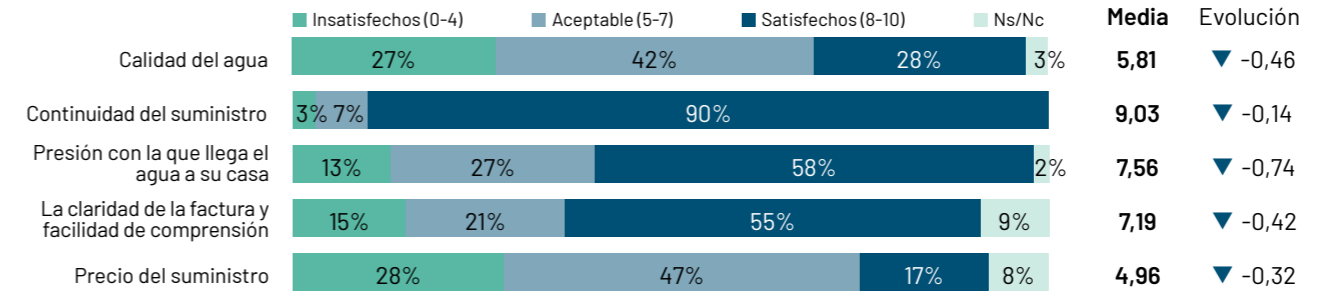
El índice de satisfacción global en 2022 ha sido de 7,46 sobre 10. Bajando ligeramente, respecto a 2021.

Net Promoters Score (promotores netos): Indicador de predisposición de los clientes a recomendar los servicios de la Compañía de aguas.

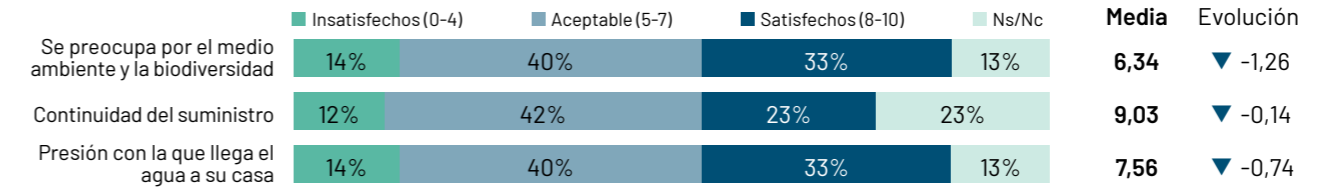


En 2022, los clientes promotores se mantienen respecto al año pasado, sin embargo crecen los clientes detractores en detrimento de los pasivos. Esta predisposición, hace que para 2022 el índice NPS (promotores - detractores) sea del 15%.

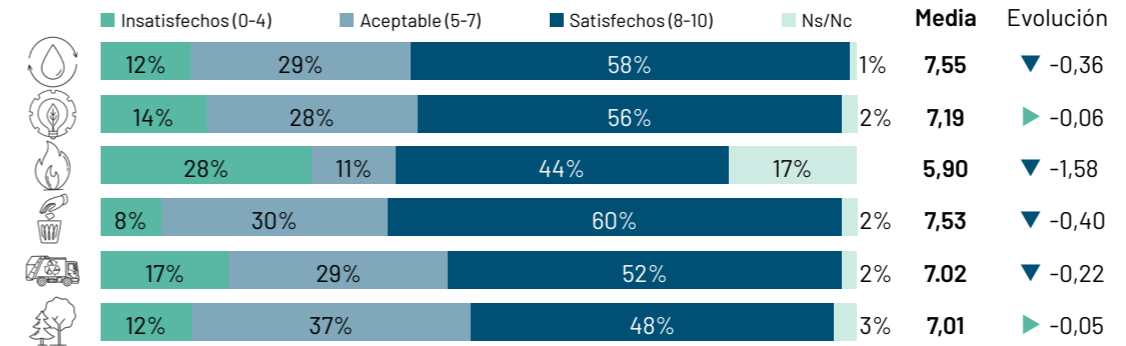
Valoración de la empresa suministradora de agua



Notoriedad de la empresa suministradora. Valoración de 0 al 10, en qué medida diría que la compañía de agua es una entidad que: **a)** se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad. **b)** ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro de agua. **c)** que informa adecuadamente a sus clientes.



Comparativa con otros suministros y servicios. En una escala del 0 al 10, cómo se valoran otros servicios.





1.3.6 PROCESO DE QUEJAS

Compromiso y Transparencia en la atención de Reclamaciones

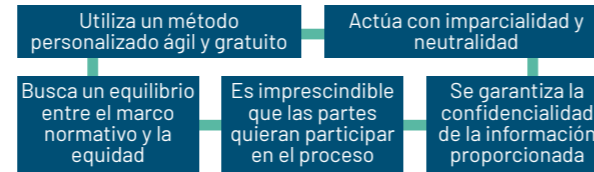
Aigües d'Elx, con el objetivo de eficiencia y mejora continua en la percepción de la experiencia del cliente, establece la Gestión de Reclamaciones, como una palanca clave en la gestión del Servicio, entendiéndose como una oportunidad de identificar posibles errores y mejorar. Basándonos en la aplicación de cinco principios básicos:

- 1.- Facilitar el registro de las reclamaciones, desde cualquiera de los canales de atención.
- 2.- Sistema de recepción, control y seguimiento informatizado de las reclamaciones. Integrado en nuestra aplicación Comercial AquaCIS.
- 3.- Procedimiento interno de gestión de reclamaciones, que asegure el cumplimiento de plazos y calidad de la atención.
- 4.- Oficina del Customer Counsel, figura que ejercerá de mediador entre el reclamante y la empresa.
- 5.- Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Generalitat Valenciana.

Customer Counsel

Aigües d'Elx dispone de la figura del Customer Counsel cuya misión es potenciar el diálogo y el compromiso, resolviendo las reclamaciones

de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta ofrecida por la empresa.



Datos de reclamaciones y compromisos en 2022

2022 Aigües i Sanejament d'Elx			
Quejas recibidas	Junta de Arbitraje	Defensor del cliente	Incumplimiento de compromisos
877	11	0	21

- 877 reclamaciones recibidas.
- 0 Resoluciones resueltas por el Customer Counsel.
- 11 resoluciones a través de la Junta de Arbitraje
- 21 compensaciones por incumplimiento de la Carta de Compromisos con los Clientes, correspondiéndose 6 con Instalación del contador en alta (≤ 24 horas), y 15 por plazo ejecución acometida agua y alcantarillado (≤ 15 días naturales). Que han supuesto un total de 972,48 € de compensación a los usuarios afectados.

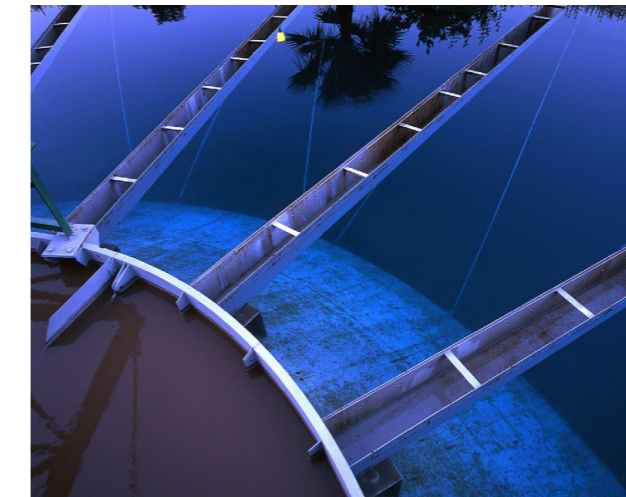


1.3.7 ADHESIÓN JUNTA DE ARBITRAJE

Junta de Arbitraje de la Generalitat Valenciana

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.



Decantador circular



ESTABLECIMIENTO ADHERIDO



ARBITRAJE DE CONSUMO
GENERALITAT VALENCIANA



1.3.8 SISTEMA DE GESTIÓN

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. **En el año 2022 hemos ascendido al nivel EFR Proactivo B.**

• 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.

• Norma ISO 22301

- La norma ISO 22301, **establece los requisitos para un sistema de gestión de la continuidad del negocio**, le ayuda a comprender mejor su organización y a aplicar una estrategia de continuidad del negocio. Construir la seguridad y la resiliencia para garantizar que: Mantener un plan de gestión de la continuidad.

• UNE 19601, de Sistemas de Gestión en Compliance Penal

- La norma UNE 19601, está orientada a reducir la exposición de la organización al riesgo penal y a fomentar una cultura de prevención de delitos.

• 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.

Destacar en 2022, Aigües d'Elx se ha certificado en la UNE EN 19601:2017 de Sistemas de Gestión en Compliance Penal.

SISTEMA DE GESTIÓN



ISO 9001
Gestión de calidad



ISO 45001
Seguridad y Salud



ISO 14001
Gestión ambiental



Empresa
Familiarmente
Responsable

UNE 19601
Sistemas de gestión de compliance penal



ISO 22000
Inocuidad



ISO 22301
Continuidad
de Negocio



ISO 17025
Laboratorios
y ensayos





1.4 ALIANZAS COMO MOTOR



1.4.1. INDICADORES

CONSTRUIMOS ALIANZAS PARA LOGRAR NUESTROS OBJETIVOS

- 129 Proveedores locales
- 5.796 M€ de facturación proveedores locales
- 422.975 € LBG en acciones sociales de sensibilización ambiental y educativa

Alineamos nuestros compromisos...



TRABAJAMOS CON PROVEEDORES SOCIALMENTE RESPONSABLES

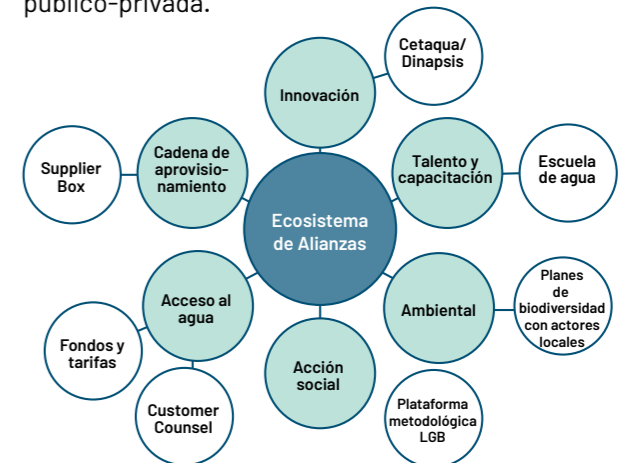
con los objetivos de Desarrollo sostenible



1.4.2. NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

Las alianzas y colaboraciones son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de relación y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

En Aigües d'Elx apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada.





1.4.3 ALIANZAS Y COLABORACIONES

Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

En Aigües d'Elx en el año 2022 hemos desarrollado colaboraciones, donaciones y convenios con el propósito de promover e impulsar el compromiso con la sociedad a través del diálogo y la transparencia.

- FESORD
- Red Acoge
- IES La Torre
- ASPANIAS
- Asociación de Mujeres Vecinales
- Fundación Elche Acoge
- Asociación Conciénciate
- Fundación del Deporte Illicitano
- Fundación Museo de Pusol
- Patronato Misteri d'ELx
- Gestora de Festejos Populares



Firma convenio colaboración



1.4.4 PROVEEDORES

PROVEEDORES LOCALES

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

Proveedores locales Aigües Elx	2022
Nº total de proveedores	279
Nº de proveedores locales	129
Gasto proveedores locales	5.796.280,51€

Evaluación de Proveedores

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

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

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

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

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



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

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

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

Perfil del Contratante

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

El estado de las licitaciones y concursos en vigor.

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

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

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



1.4.5 LBG

Aigües d'Elx ha desarrollado en 2022 un total de 81 iniciativas con entidades locales, llegando a 35 grupos de relación en el municipio, registradas según modelo LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP), metodología que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la inversión social empresarial.

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



Programa STEM

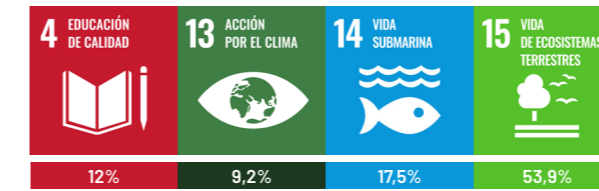
INICIATIVAS ALINEADAS POR PROYECTO CONTRIBUCIÓN LBG EN 2022

PROYECTOS	INICIATIVAS
COSTES DE GESTIÓN	1
ACCIONES VARIAS	14
PROGRAMAS EDUCATIVOS NO AQUALOGÍA	20
VOLUNTARIADO	3
AQUALOGÍA	1
VISITAS A INSTALACIONES	5
Total	44



Firma convenio colaboración Conciénciate

ÁREA DE ACTUACIÓN



ÁREA DE ACTUACIÓN

Área de actuación	Proyectos	Iniciativas	Proyectos con contribución	Iniciativas con contribución	Contribución Aigües Elx €	Contribución Agbar %
Medio ambiente	6	76	6	62	377.252,5	89,20
Arte y Cultura	3	21	3	19	11.645,5	2,80
Salud	4	14	4	7	11.044	3
Educación	5	45	5	41	9.513	2
Fortalecimiento institucional	1	2	1	1	6.090	1
Bienestar Social	2	13	2	13	5.910	1
Desarrollo socioeconómico	2	6	2	4	1.520	0
TOTAL	6	140	6	136	422.975	100



Taller Compromisos Desarrollo Sostenible CEIP Rodolfo Samper

ODS



1.4.6 CLIMAS PARA EL CAMBIO

Aigües d'Elx e Hidraqua organizaron la segunda mesa redonda de la iniciativa 'Climas para el Cambio', una acción que aborda a lo largo de 2022 cómo los sectores sociales y productivos más representativos de la Comunitat Valenciana trabajan en la lucha contra la crisis climática y la hoja de ruta a seguir para mitigar sus efectos en esta región.

Este encuentro contó con ponentes de primer nivel y ámbito local, regional y nacional como Federico Buyolo, director de innovación cultural de la Fundación Ortega y Gasset-Gregorio Marañón; Carlos González, alcalde de Elche; Javier Prieto, director-gerente de la empresa mixta Aigües d'Elx; y Mónica Pérez Clausen, directora académica de la Escuela del Agua.

El fin de esta mesa redonda fue extraer conclusiones sobre la importancia que tiene la educación en la lucha contra la crisis climática, qué buenas prácticas se han realizado tanto la administración como el sector privado, la importancia de las alianzas para inculcar un comportamiento social basado en la sostenibilidad y los retos que el sector educativo se plantea en los próximos años en esta materia, basado

en un ambiente de concienciación y cooperación en diversos ámbitos de nuestra sociedad, generando climas propicios a cambios de hábitos.



Evento Climas para el Cambio Elche

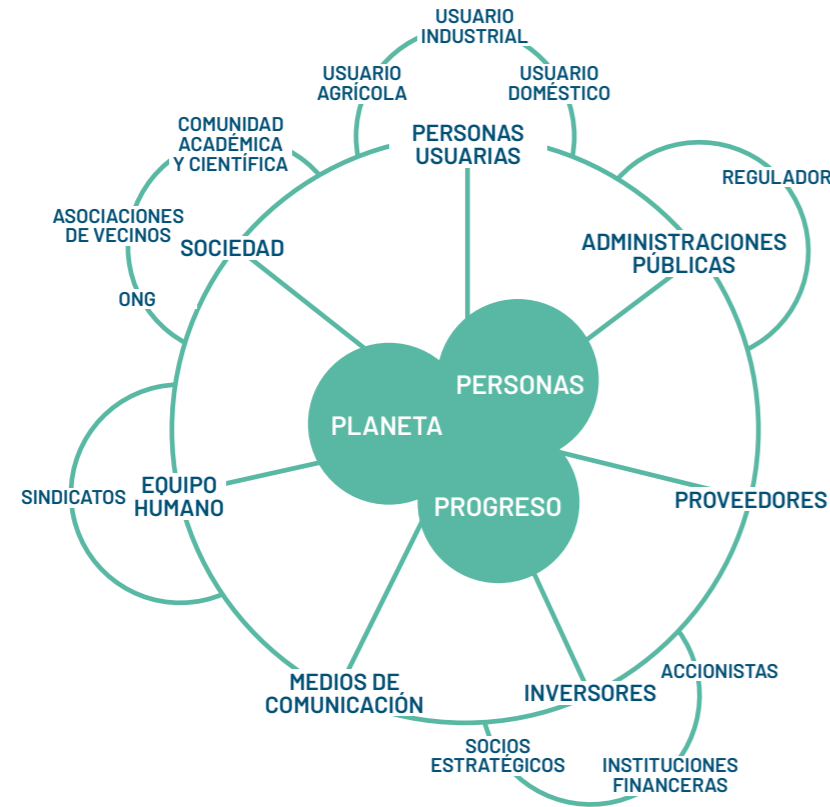
Comunicación Digital

Los canales digitales son una de las principales vías de comunicación bidireccional con los grupos de relación.



Marca	Seguidores	Publicaciones	Engagements	Impresiones	Tasa de Interacción
Aigües d'Elx	2570	64	816	13.956	5,94

La línea editorial se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido puramente con el servicio de agua y saneamiento.



1.4.7 PACTO MUNDIAL

Con el que ha adquirido el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios, así como el compromiso con la consecución de los ODS y su difusión.



- DERECHOS HUMANOS
- NORMAS LABORALES
- MEDIO AMBIENTE



● LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
2. No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
3. Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Apoyar la erradicación de las prácticas de discriminación.
7. Mantener el enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

Aigües d'Elx ha publicado el avance de las políticas propuestas por el Pacto Mundial y ha reportado el informe de Progreso 2021 (COP) sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, clasificado en el nivel más alto ("GC Advanced") a través del nivel GC Advanced, la Oficina del Pacto Mundial reconoce a las empresas que se esfuerzan por publicar informes de seguimiento y que han adoptado una amplia gama de mejores prácticas en el gobierno y la gestión de la sostenibilidad basados en los Principios del Pacto Mundial.

Consulta a: **Communication on Progress**

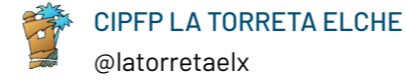


1.4.8 FORMACIÓN EN PRÁCTICAS

La empresa mixta Aigües d'Elx y el CIPFP La Torreta han firmado un convenio de colaboración para el desarrollo del primer curso que se realiza en la Comunidad Valenciana para la formación de Técnicos Especialistas en instalación y mantenimiento de sistemas conectados a internet (IoT), así como para el estudio en conjunto de nuevas oportunidades de investigación, innovación, desarrollo y formación para el alumnado y profesorado de la familia profesional de Electricidad y Electrónica del centro.

Este convenio permitirá que el alumnado y el profesorado de nuestro centro tengan acceso a infraestructuras, tecnologías, estrategias y metodologías de despliegue y gestión propias de una empresa de la ciudad de Elche, referente en su sector, así como a las necesidades tecnológicas reales propias del sector del ciclo integral de aguas, la gestión de espacios naturales, alcantarillado, etc. Por su parte, la empresa participará de la formación de los alumnos y su profesorado a través de una serie de sesiones y actividades prácticas diseñadas y organizadas bajo la premisa de acercar a los alumnos a las metodologías organizativas y

procedimentales habituales de una empresa de tal naturaleza, catapultando así las posibilidades formativas inherentes al centro y dando respuesta a su objetivo de participación activa en el apoyo y fomento de la innovación en todos sus grupos de interés, entre los cuales se encuentra los alumnos de este nuevo ciclo de Especialista en Sistemas Conectados a Internet.



El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Aigües d'Elx, ha impartido una sesión formativa al alumnado del curso de Especialización de IoT que harán prácticas en las instalaciones de la empresa, en virtud del convenio recientemente firmado.

#Elx #fp #iot @gvaeducacio



Charla de SSL a los alumnos en prácticas



Firma convenio CIPFP La Torreta



**1.5 SOBRE
NUESTRO INFORME**

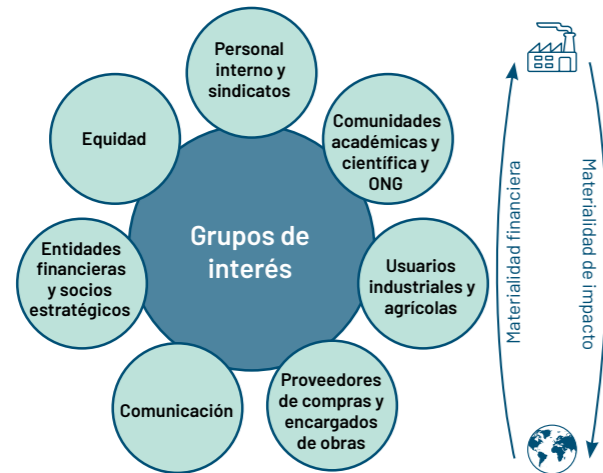




1.5.1. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Un tema es material si genera riesgos u oportunidades que influyen o es probable que influyan en los flujos de efectivo futuros y, por lo tanto, en el valor empresarial de la compañía a corto, medio o largo plazo.

Impactos reales o potenciales, positivos o negativos sobre las personas (incluidos los DDHH) o el medio ambiente a corto, medio o largo plazo y también incluye la cadena de valor.

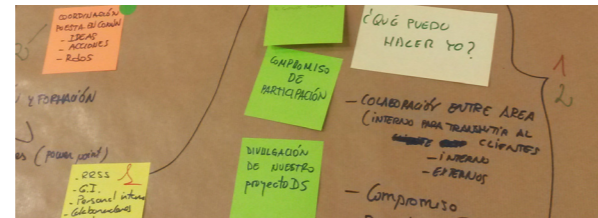


Doble materialidad

Este año por primera vez se ha realizado con criterio de doble materialidad. La doble materialidad busca enriquecer la visión de la empresa para definir mejor su estrategia, evitar el cortoplacismo, y pensar y actuar teniendo en cuenta a todos los grupos de interés.

Metodología:

- Identificación de temas relevantes internos y extremos desde la doble perspectiva.
- Identificación y definición de los impactos, riesgos y oportunidades de cada tema.
- Valoración cuantitativa de la relevancia de cada tema desde la doble perspectiva.
- Análisis de los resultados y matriz de doble materialidad.



1.5.2 TEMAS MATERIALES

ID	TEMAS RELEVANTES	CATEGORÍA
2	Colaboración público-privada	Economía y gobernanza
7	Innovación y uso de tecnologías	Economía y gobernanza
15	Calidad del servicio	Sociedad
6	Digitalización	Economía y gobernanza
38	Reutilización del agua	Medio ambiente
10	Interacción con grupos de interés	Medio ambiente
11	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Economía y gobernanza
28	Seguridad y salud	Economía y gobernanza
25	Compensación y prestaciones a los empleados	Empleados/as
34	Adaptación a la escasez hídrica	Empleados/as
36	Gestión responsable de los recursos	Medio ambiente
16	Calidad organoléptica del agua	Medio ambiente
41	Calidad del agua tratada	Medio ambiente
12	Gestión responsable de las compras	Economía y gobernanza

Los siguientes temas no se consideran con relevancia alta respecto al anterior estudio de materialidad 2021. Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad, gestión de

la comunicación, la confianza y la reputación, ética e integridad y adaptación al cambio climático. Los temas materiales subrayados escalan en el ranking hasta alcanzar de tema "muy relevante".



1.5.3 VERIFICACIÓN

VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME

Aigües d'Elx sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2022, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI. Este informe Aigües d'Elx incluye a las empresas mixtas participadas con el objetivo de informar a nuestros grupos de relación sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Comunitat Valenciana.

Metología y Equipo Verificador

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

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

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2022 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 la revisión por el equipo verificador.



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 2022**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento. El informe incluye información de HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.

INDEPENDENCIA

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

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

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

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

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2022.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el **Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2022**, en relación con su empresa mixta: Aigües i Sanejament d'Elx, S.A., de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2022** 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 y Diana Nebot.

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 2022** 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 2022 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 2022 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 2022**.
- 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 2022 de Hidraqua** (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.) contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada EN REFERENCIA A GRI**.
- 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
31 de julio de 2023
SGS



2. ACCIÓN AMBIENTAL





2.1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



2.1.1 INDICADORES

LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

- El 100% de la capacidad de compra está cubierta con energía verde.
- 2,8 GWh de energía cogenerada para autoconsumo.
- La cogeneración de electricidad ha supuesto el equivalente al consumo medio de 835 viviendas.

Alineamos nuestros compromisos...



REDUCIR LAS EMISIONES DE CO₂ DE NUESTRA GESTIÓN

con los objetivos de Desarrollo sostenible



Tornillo transportador de residuos



2.1.2 MEDIDAS AHORRO ENERGÉTICO

ACTUACIONES EN EFICIENCIA ENERGÉTICA

Compra de energía renovable 10,306 Gwh

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 2.816.500 Kwh de energía eléctrica. El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO₂ a la atmósfera.

La energía térmica producida en la EDAR de Algorós ha ahorrado 164.886 litros de gasóleo. El 280% (prácticamente el triple) del combustible utilizado por los vehículos de la flota de Aigües d'Elx en 2022.

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 del calentamiento 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 1.398.731 kWh. Se ha ahorrado en combustible fósil alrededor de 164.886 litros de gasóleo.



EDAR Algorós



2.1.3 MOVILIDAD SOSTENIBLE

PUNTOS DE CARGA	12 ELECTROLINERAS
VEHÍCULOS HÍBRIDOS Y ELÉCTRICOS	23 VEHÍCULOS

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 han creado durante los últimos años varios puntos de recarga de vehículos para facilitar la paulatina renovación de vehículos diésel por eléctricos.

En 2022 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 6 vehículos eléctricos y 17 híbridos del total de la flota, que suponen un 46%.

En este año 2022 se han reducido las emisiones de CO2 a la atmósfera generadas por el consumo de combustibles sólidos de un 9% con respecto a los datos de 2019. No se tiene en cuenta el año 2020 porque la pandemia redujo drásticamente los desplazamientos desvirtuando los datos.

Emisiones (tCO2 e)

	2019	2020	2021	2022
Gasóleo	156,68	125,01	141,461	131,357
Gasolina	30,55	21,81	36,82	39,349
Totales	187,23	146,82	178,28	170,796
Dif respecto 2019		-40%	-8,98%	-8,77%

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 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.



Vehículo eléctrico



Electrolinera EDAR Arenales del Sol



2.1.4 TANQUES DE TORMENTA

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

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

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

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

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

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

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

En este año 2022 y con los episodios de lluvia acontecidos los tanques de tormenta han almacenado unos 170.000 m³.



Depósito tormentas Torrellano



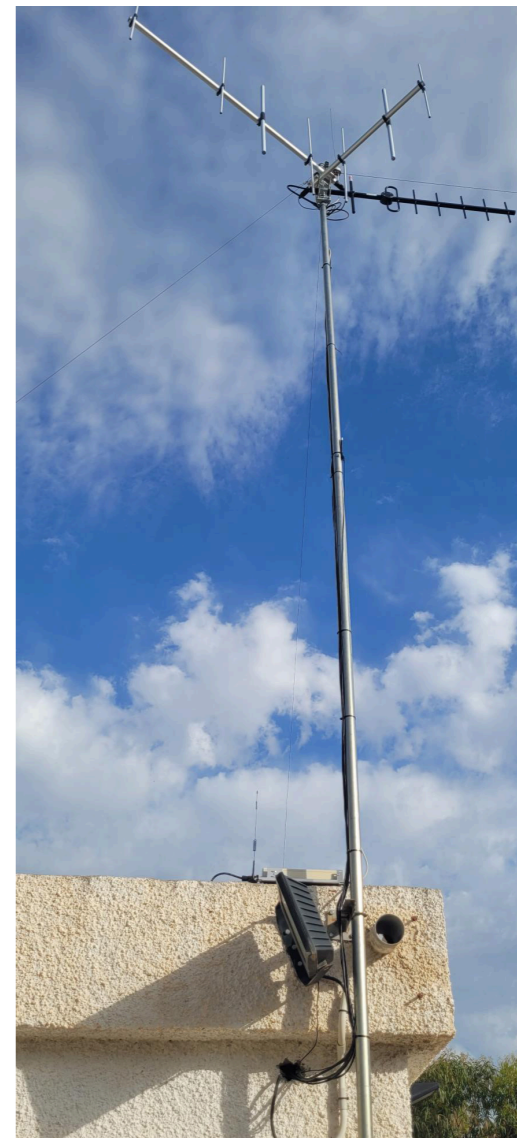
2.1.5 MEDICIÓN INTELIGENTE

Medición inteligente

Investigadores y técnicos trabajan en la selección de 16 indicadores ambientales para hacer de Elche una ciudad más sostenible y saludable. La sede de la empresa mixta, Aigües d'Elx, ha sido la anfitriona de la mesa de trabajo en la que han participado personal técnico del consistorio ilicitano, técnicos de la empresa de aguas además de docentes e investigadores de la UA y de la UMH de Elche. El objetivo de esta primera mesa de trabajo es la selección de 16 indicadores relevantes entre un conjunto de 120 indicadores urbanos y ambientales. Según fuentes de la empresa mixta, Aigües d'Elx, la iniciativa está enmarcada en un proyecto para el desarrollo de una plataforma de indicadores ambientales y urbanos. Este cuadro de mando de indicadores y su evolutivos serán de acceso público y facilitará a instituciones, empresas y administraciones los argumentos para la toma de decisiones sobre la priorización de acciones o proyectos en Elche y su término municipal. A través de estos indicadores se obtendrá información de la salud ambiental de la ciudad y su territorio, así como su evolución temporal. Desde la empresa informan

que será una herramienta muy útil de cara a solicitar ayudas procedentes de los Fondos Europeos de la Unión Europea o para la medición de los resultados de las medidas aplicadas en la ciudad. La plataforma de indicadores urbanos y ambientales forma parte de un proyecto más completo que va a presentar Aigües d'Elx al Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE) para la Digitalización del Ciclo del Agua que ha dispuesto el Gobierno de España a través de la financiación de los #NextGenerationEU de la Unión Europea. Durante esta primera jornada se han analizado los indicadores que aportan valor en la gestión y han descartado aquellos indicadores que ya se reportan o publican por otras instituciones. Otra de las actividades ha sido la presentación del uso y manejo de la plataforma tecnológica en cloud que almacena y gestiona indicadores de comportamiento de ciudades y territorios. Su aplicación ofrece una panorámica más amplia y profunda sobre las dinámicas territoriales que facilita la toma de decisiones informadas, precisas, con potencial de aumentar la resiliencia, la sostenibilidad, la eficiencia, la inclusión y, en última

instancia, la calidad de vida en los municipios de España. La digitalización del conocimiento urbano que facilitan estas herramientas permite, no solo observar el comportamiento de las ciudades a través de los diversos indicadores que las analizan de forma sistemática y homogénea, facilitando la comparabilidad de sus resultados, sino que proveen soluciones y funcionalidades que hacen posible operar con dichos indicadores para, por ejemplo, construir cuadros de mando y planes de actuación de la Agenda Urbana española, realizar ejercicios de benchmarking, analizar presupuestos y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, simular de escenarios o predecir el comportamiento de ciertos fenómenos, mediante la aplicación de algoritmos de inteligencia artificial.



Instalación
Telectura
Peña Águilas



2.2 PRESERVACIÓN DE AGUA



2.2.1 INDICADORES

PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

- Rendimiento Hidráulico 86,42%.
- 14,34 Hm³ de agua depurada.
- 85,88% del agua regenerada es utilizada para riego agrícola.
- En 2022 la ratio de consumo por habitante y día de uso doméstico en Elche ha sido 108,9 litros/día, un 18% por debajo del consumo medio de agua por persona en España.

Alineamos nuestros compromisos...



REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA CON EL AHORRO Y LA REUTILIZACIÓN

con los objetivos de Desarrollo sostenible





2.2.2 MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS HÍDRICAS



Trabajos búsqueda de fugas

ACCIÓN AMBIENTAL

70

Las inversiones netas y los fondos de renovación tienen un impacto positivo en la red de agua mejorando el servicio desde el punto de vista de aumento de caudal y mejora de la calidad de agua.

También tienen un impacto positivo al reducir las fugas y las pérdidas de agua provocadas por roturas.

Por otra parte, las mejoras en la red de saneamiento se encaminan a aumentar las capacidades de evacuación de las aguas residuales y drenaje especialmente para los episodios de lluvias, y de este modo se evita filtración al medio y se resuelven los problemas de olores y atrancamiento en la red de colectores.

Medición Inteligente por uso responsable

En el periodo comprendido entre 2020 y 2022 se ha incrementado el parque de contadores con medición inteligente de 14.622 contadores a 33.898. Esta tecnología ha permitido a un 26,46% de los abonados del servicio de agua acceder a sus datos de consumo de manera diaria y hora a hora, pudiendo configurar alarmas por consumo o fugas. El servicio de agua potable puede acceder a estos datos

INVERSIÓN		
2020	2021	2022
200.000€	600.000€	600.000€

de manera agregada por barrio, pedanía o zonas completas para comparar los datos con sus contadores generales de sector y poder identificar mejor fugas o deterioro de la red, al distinguir consumos de abonados de fugas o roturas en la red, enfocando así los esfuerzos humanos y económicos en aquellas zonas que se encuentran en un estado de conservación menos óptimo del esperado.

Durante el año 2020 se invierten esfuerzos en ampliar el parque de contadores, incrementando en 3 puntos porcentuales el número de abonados con el servicio, mientras que en 2021, tras el aprendizaje adquirido en años anteriores se enfoca la inversión a la mejora de la cobertura de la señal radio de los contadores para poder garantizar su correcta lectura. Esta tarea se realiza mediante la instalación de concentradores de señal de radio en puntos altos del municipio: desde depósitos de agua potable hasta colegios o incluso instalaciones de la Consellería de Salut en el municipio, como el Hospital General Universitario o el Centro de Especialidades de San Fermín.

En 2022, con unos datos de coberturas mejorados, se vuelve a centrar el esfuerzo en incrementar el parque de contadores con medición inteligente, alcanzando una cifra de 33.898 contadores, un 26,46% de los abonados de Elche.

% CONTADORES MI		
2020	2021	2022
14,24%	15,04%	26,46%

ACCIÓN AMBIENTAL

71

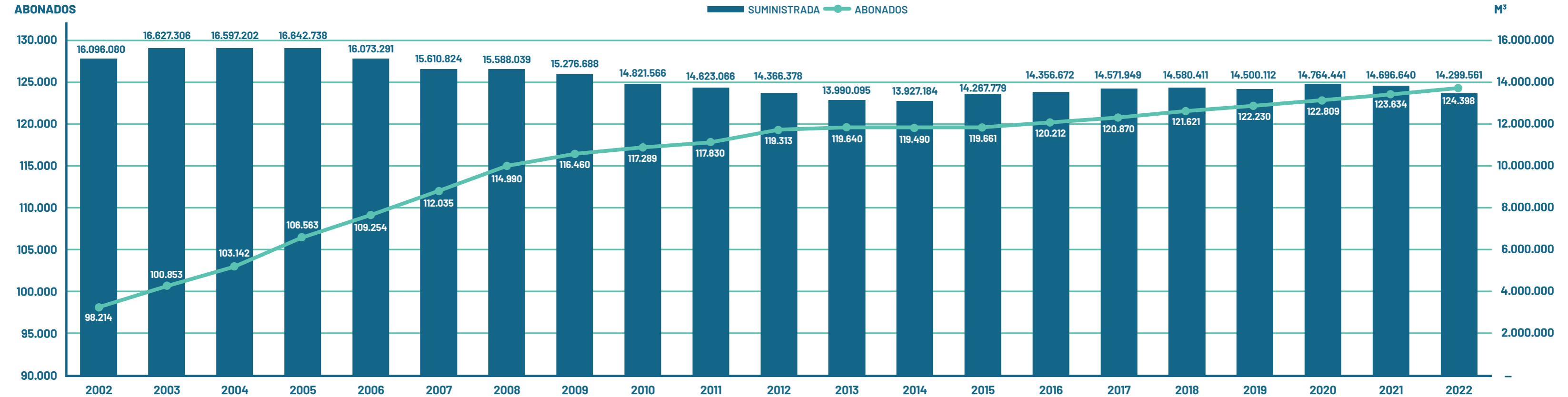


2.2.3 EFICIENCIA HIDRAÚLICA

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

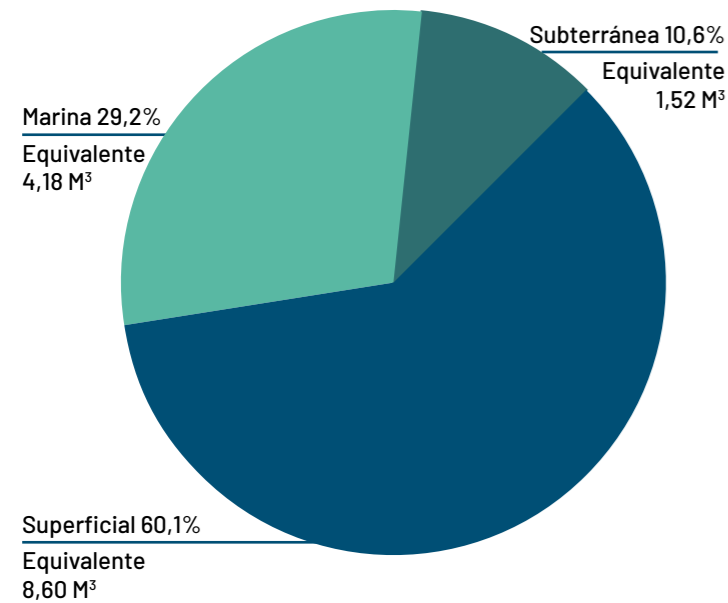
como meta reducir su consumo por habitante un 20%. Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima.

GRÁFICO EVOLUCIÓN DE AGUA SUMINISTRADA EN ELCHE



	Ciudadanos	Compra de agua	RTH
2020	122.809	14,76	83,73%
2021	123.634	14,89	82,67%
2022	124.398	14,30	86,42%

Origen del agua



Origen del Agua	%m³
Agua subterránea	1,52
Superficial	8,60
Marina	4,18
Compra de agua	14,30

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

- 34.342 clientes con telelectura para particulares y empresas
- 449 fugas detectadas y reparadas en la red.
- 1.034.698€ invertidos en la mejora de la red de agua, digitalización y mejora de ANR.
- 4.828 ml renovados de conducción de agua por tubos de fundición.
- 25 ml renovados de conducción de agua por tubos de polietileno.
- 3.612 mensajes de uso excesivo enviado a clientes
- 131.086 mensajes en factura de uso responsable
- Adecuación del Fondo Social al consumo responsable de los beneficiarios.

Infraestructuras hídricas



Fuentes Mahe

Obras y actuaciones agua potable

En el año 2022 Aigües d'Elx ha ejecutado las siguientes obras y actuaciones:

Dirección	Acometidas	Metros Ø80 mm	Metros Ø100 mm	Metros Ø150 mm	Metros Ø200 mm	Metros Ø500 mm	Metros Ø600 mm
CV-853	13		913				
Plaza de la Parqué	5		60				
Olegario Domarco Seller	57		926				
Palmerales, zona Norte	40						
Ramal 3 La Hoya	15		1.217				
Passeig de Le Corbusier						28	
Renovación Villena, Sta. Eulalia							42
Renovación Villena, Plaza de toros Sax y la marmolera Aspe							45
Renovación Villena, tramo de Sax							90
Renovación Villena, Sta. Eulalia							30

Obras y actuaciones saneamiento

En total, las diferentes actuaciones han supuesto la renovación de 426 metros de conducción, además de 140,5 ml de acometidas.

Se ha rehabilitado 107 ml la Red Alcantarillado mediante tecnología sin zanja instalando manga de fibra de vidrio con curación mediante luz ultravioleta.

Se han rehabilitado 20 tramos de la Red Alcantarillado mediante tecnología sin zanja instalando packers en las

direcciones Capitán Alfonso Vives, nº 107, Isaac Peral, nº 15, José Mas Esteve, nº 67, Juan Espuche, nº 53, La Torre, nº 34, Mariano Benlliure, nº 41, Beethoven, nº 2, Capitán Gaspar Ortiz, nº 47, Ceba, nº 2, Hilarión Eslava, nº 72-78 y Rincón de Troneta, nº 1.

Se ha ejecutado la renovación y adecuación de más de 57 imbornales.

Se ha realizado el Plan de Mantenimiento de registros de alcantarillado, alcanzando un número total de 153 actuaciones.

Calles	Acometidas	Imbornales	Metros Ø400 mm	Manga PRFV Ø400 mm
Sant Vicent	6	5	103	
Doctor Ferrán	1	6	87	
Pablo Picasso	14	6	95	
Baltasar Tristany	8	4	100	
Pascual García Rocamora	2	0	32	
José Sánchez Sáez	1	2	59	
Pablo Surra de Garay	0	0	12	
Jaime Águeda Torregrosa	1	0	14	
Cortes Valencianas				107
Joaquín García Mora	0	1	26	





2.2.4 AGUA REGENERADA

El 100% del agua regenerada en Elche se reutiliza.

El uso de las aguas regeneradas permite:

- Liberar recursos de calidad para el abastecimiento y minimizar la demanda neta del 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 requieran menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.
- Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales. En el proceso de depuración se facilita la valorización de fangos como nutrientes.
- Disponer de mayores recursos hídricos para su uso urbano y riego de zonas verdes en las ciudades con menor coste económico para el municipio.



Limpieza de charcas en el PNM El Clot de Galvany

Destino uso caudales depuradoras Elche	
Uso agrícola	8.520.044 m ³
Uso ambiental	1.393.448 m ³
Uso urbano	7.761 m ³



Flamenco en la Charca del PNM El Clot de Galvany

En el Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany (Elche), 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 de Arenales.

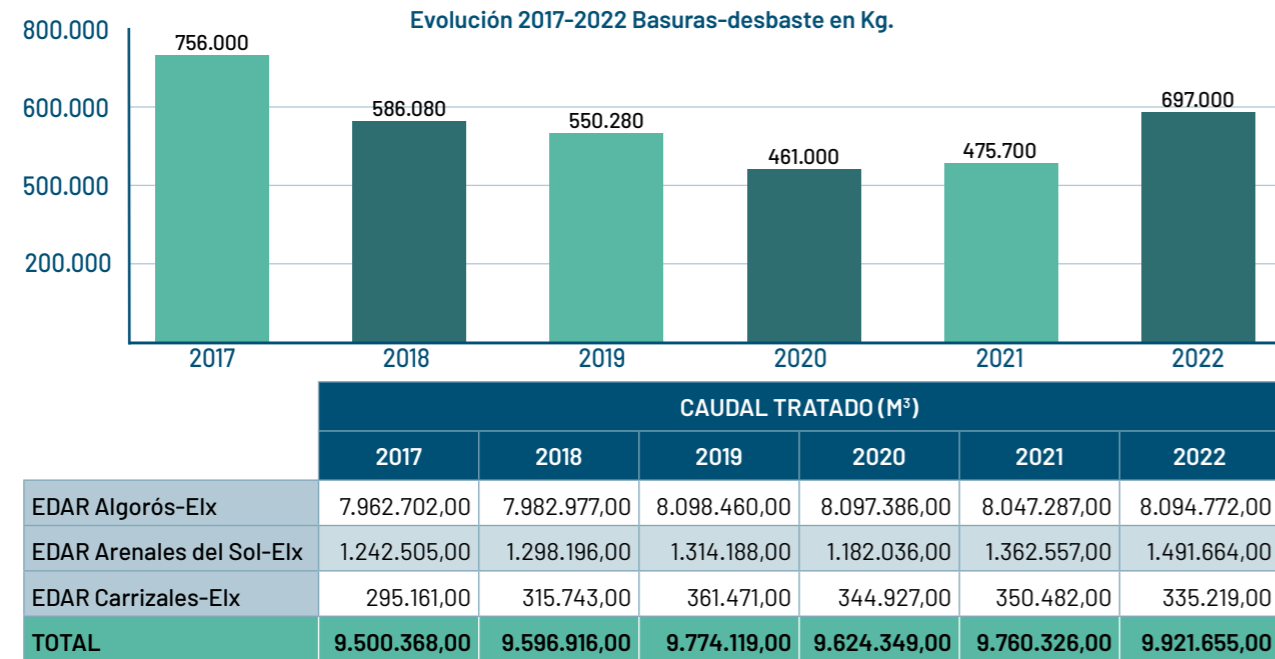


Bunker PNM El Clot de Galvany



2.2.5 EVOLUCIÓN BASURAS EN LAS ESTACIONES DEPURADORAS

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



Caudal tratado en las EDAR de Elche durante los años 2017-2022



2.2.6 PLAN CONTROL DE VERTIDOS

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

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

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



Control de vertidos

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 1.782 descargas en el año 2022 es decir un aumento del 356 %.



Trabajos en red de alcantarillado



2.2.7 CALIDAD DE AGUA

El agua suministrada debe cumplir con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el modificado por el R.D 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 16.000 análisis de diferentes tipos, destacando los 28 análisis completos, 14 determinaciones de radiactividad, más de 150 análisis de control, más de 2.500 análisis complementarios. En total más de 20.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación.

Para asegurarnos de la calidad que efectivamente recibe cada consumidor en su vivienda se han llevado a cabo 96 análisis del "grifo del consumidor", tal y como se establecen en el citado real decreto.

Por otra parte, para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumophila, en base al RD 487/2022, se han llevado a cabo en 2022 650 determinaciones en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.

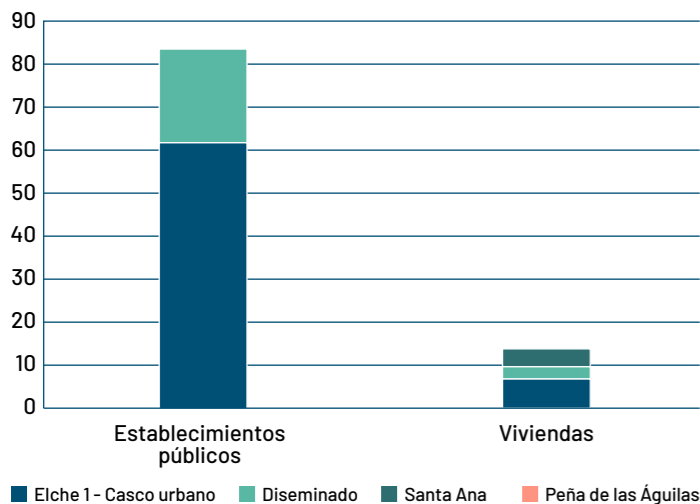
Control del agua en grifo del consumidor

Aigües d'Elx ha ampliado los controles 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, puntos terminales, etc.).

Tipo de edificación	Nº de muestras
Establecimientos públicos	83
Viviendas	13

Distribución geográfica de las muestras de grifo del consumidor				
	Casco urbano	Diseminado	Santa Ana	TOTAL
Establecimientos Públicos	61	22	0	83
Viviendas	6	3	4	13
TOTAL	67	25	4	96

Gráfico resumen según tipo de edificación y zona de abastecimiento geográfica.



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

Zona de Abastecimiento (ZA)	Nº de muestras
Elche 1 - Casco urbano	67
Elche 2 - Diseminado	25
Elche 3 - Santa Ana	4

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 RD 3/2023, y que Aigües d'Elx ha impulsado para mejorar el servicio de agua potable en los municipios.

Objetivos de la campaña:

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

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



Medición de cloro in situ

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.



Inspección del estado de los depósitos



2.3 DE LINEAL A CIRCULAR



2.3.1 INDICADORES

TRANSFORMAMOS NUESTRA ACTIVIDAD HACÍA LA ECONOMÍA CIRCULAR

- 11.866 tn de fangos de depuración valorizados y reutilizados.
- 100% fango empleado como abono agrícola.

Alineamos nuestros compromisos...



**CONVERTIR EN BIOFACTORÍAS
NUESTRAS INSTALACIONES
PRINCIPALES**

con los objetivos de Desarrollo sostenible



Edar Algorós



2.3.2 FANGOS VALORIZADOS

Los fangos que se producen en el proceso de depuración se valorizan y se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola para el abono en el 100%.

La línea de fangos de la depuradora está formada por un conjunto de procesos a los que se somete a los fangos (lodos) producidos en la línea de agua. Estos fangos pueden ser reutilizados, bien en aplicación agrícola como fertilizante y abono, o bien, como valorización energética en forma biocombustible (por ejemplo, para grandes hornos en cementeras) o pueden ser depositados en un vertedero, en caso de no ser aptos para su reutilización.

En Elche la producción media anual de lodos es de 12.884 toneladas, 10.338 toneladas en Algorós, 2.098 en Arenales y 448 toneladas en Carrizales. El destino final del fango deshidratado es el de la aplicación agrícola, donde es reutilizado en su 100% como abono y fertilizante.

El tratamiento de fangos en las estaciones depuradoras de aguas residuales tiene un impacto muy significativo en los costes económicos y operativos en cualquier estación depuradora de

aguas residuales, por estos motivos, una de las medidas para obtener una mejor eficiencia en la gestión es reducir al máximo el volumen de fango producido, ya que al menor volumen, menor será el coste de la gestión y transporte de este producto.

Para conseguir bajar el volumen de fango generado, el principal medio es reducir el porcentaje de agua que le acompaña, para ello se aplican tecnologías para el espesamiento y deshidratación de dichos fangos. En este sentido, el estado final del fango deshidratado en las Edar de Elche, tras el paso por la línea de fangos, es de una sequedad promedio al 21%.

Toneladas de fangos valorizados 2022 / miles	
EDAR Algoros	908.015
EDAR Arenales	230.032
EDAR Carrizales	4.855
	1.186.597



EDAR Algorós



2.3.3 NUEVA EDAR ALGORÓS

Depuradora Actual de Algorós:

- Construida en 1980
- Ampliada entre los años 2004 y 2008

Problemática actual en el Sistema:

- La EDAR no alcanza los VLE en nutrientes propuestos por CHJ.
- Tratamiento con alta generación de olores (agua y fangos).
- Tratamiento terciario con capacidad insuficiente
- Parte de la instalación con más de 40 años
- Proximidad a núcleos urbanos

Objetivos perseguidos con la nueva EDAR:

- *Sociales.*- Minimizar el rechazo de las instalaciones por olores. Estética.
- *Medioambientales.*- Mejora y garantía de la calidad de agua para la reutilización, mayor eficiencia energética.
- *Legislativos.*- Cumplimiento de los requerimientos tanto Estatales como Europeos.

Planteamiento de base para el diseño de la nueva EDAR

- Mantener el actual caudal de diseño
- Reconversión y renovación de los procesos de tratamiento.
- Reordenación de los edificios e integración paisajística.
- Implantación de energías renovables

ACCIÓN AMBIENTAL

90

Fechas y fases previstas:

FASES	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
REDACCIÓN PROYECTO																									
LICITACIÓN																									
EJECUCIÓN (12 MESES)																									
OBRA																									
LICITACIÓN																									
EJECUCIÓN (36 MESES)																									
PRUEBAS FCTO (6 MESES)																									



Idea Conceptual (Fuente EPSAR)

ACCIÓN AMBIENTAL

91



2.4 PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD



2.4.1 INDICADORES PARA JE NATURAL DE EL CLOT DE GALVANY

PROTEGEMOS Y RECUPERAMOS LOS ESPACIOS NATURALES

- 100% instalaciones dentro del programa STOP invasoras.
- Acciones para la protección y conservación de especies en peligro de extinción.
- Programa de voluntariado Biobserva.
- 100% de los fangos de depuración valorizados y reutilizados.
- 1.393.448 m³ de agua regenerada para uso ambiental.
- 100% instalaciones libre de fitosanitarios
- Suelta 36 ejemplares de Cerceta Pardilla

Alineamos nuestros compromisos...



PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL 100% DE NUESTRAS INSTALACIONES

con los objetivos de Desarrollo sostenible



Actividad Odonatos en el Clot



Ruta día de los bosques

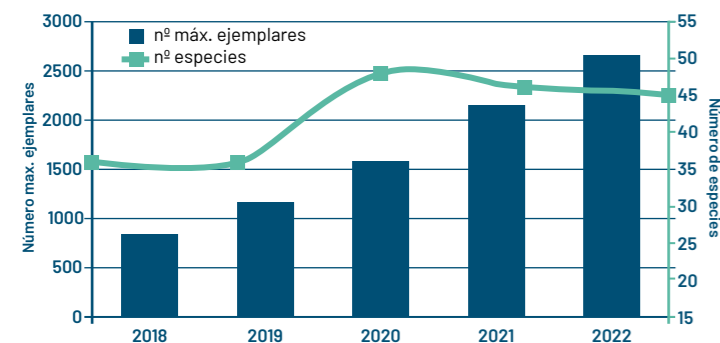
Con el firme objetivo de preservar, cuidar y mantener nuestro entorno natural, Aigües d'Elx, en colaboración con el Ayuntamiento de Elche, gestiona el paraje natural del Clot de Galvany. Este atractivo espacio, cuenta con un completo equipo de profesionales que colaboran en la conservación de este paraje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

Protección de la fauna y flora de El Clot de Galvany

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

Evolución temporal de los máximos anuales y la riqueza específica en los censos coordinados (2018-2022)



Repoblación

- 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 estimación de afluencia de visitantes, atención e información general y visitas concertadas y realización de actividades extraordinarias dirigidas al público en general.
- Programa de inspección y control del espacio natural.
- Programa de control de calidad, mediante registros e informes de tareas de la coordinación de los diferentes agentes intervinientes en la gestión.
- Programa de difusión y divulgación, a través de las redes sociales, de los valores del paraje.

Se observa un aumento progresivo en el número máximo o total anual de ejemplares por mes en los censos del paraje entre 2018 y 2022, pasando de un total de 843 en 2018, 1161 en 2019, 1582 en 2020, 2159 en 2021 y, finalmente, 2662 ejemplares en 2022. Un notable aumento, posiblemente consecuencia del crecimiento de la lámina de agua de las charcas naturales por las precipitaciones del año.

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.

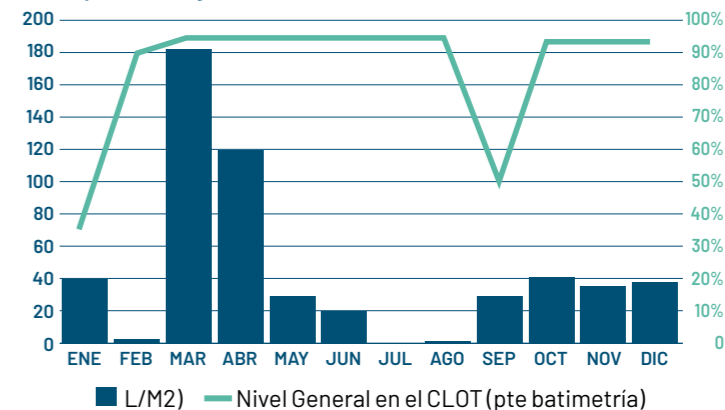
Con el agotamiento del acuífero natural, el nivel de inundación de las charcas depende, en gran parte, del aporte de agua regenerada, sobre el que se dejan notar las precipitaciones.

En el año 2022 los niveles máximos de las charcas naturales aumentan con respecto al año anterior ya que las precipitaciones han sido más abundantes (49 l/m² más que en 2021).



Día internacional de las aves migratorias

Precipitaciones y evolución de nivel de charcas en El Clot. Año 2022



El volumen aportado de agua regenerada ronda ha sido de 1.396.660 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 2022

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.

CAUDALES (m ³)				
MES	CHARCAS ARTIFICIALES (ANÁTIDAS Y CARABASSÍ)	CHARCA CENTRAL	RIEGO	TOTAL
Ene	29.976	64.713		94.689
Feb	30.518	36.890	7.383	74.792
Mar	65.162	44.993	31.998	142.152
Abr	93.159	50.039		143.198
May	83.193	39.975		123.168
Jun	48.037	41.152	15.743	104.931
Jul	51.323	59.643	9.938	120.904
Ago	55.884	69.936	3.962	129.782
Sep	48.674	69.355	3.296	121.324
Oct	51.085	74.008	3.122	128.215
Nov	42.880	65.719	3.755	112.354
Dic	38.551	59.615	2.985	101.151
Total anual	638.440	676.039	82.182	1.396.660



Las jornadas de reforestación es la actividad en las que más visitantes participan. Este año han participado 189 personas en 5 sesiones de repoblación en las que se han utilizado 644 plantas.

Principales hitos que destacar en el área biológica:

FLORA

- Durante el año 2022 ha sido añadido un nuevo taxón perteneciente a la familia cyperaceae, dentro del grupo de las angiospermas monocotiledóneas. Se trata de la especie *Scirpus maritimus* llamada comúnmente como Juncia marina identificada en las orillas de la charca del Carabassí.

FAUNA

SEGUIMIENTO CERCETA PARDILLA Y MALVASÍA CABECIBLANCA: Durante el año se realizan cinco censos coordinados en los que se controla la presencia de cerceta pardilla y de malvasía cabeciblanca, estando ambas **especies catalogadas en peligro de extinción.**

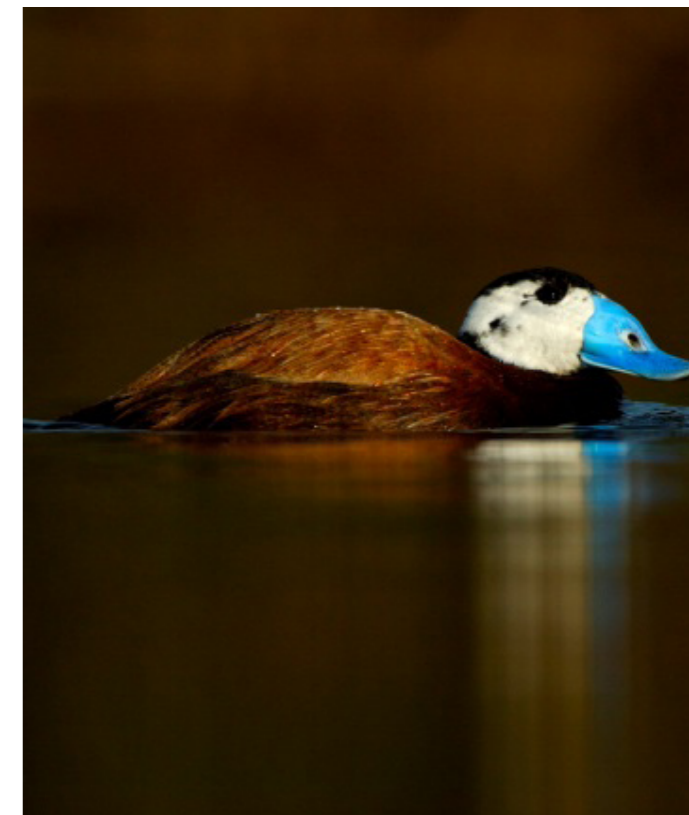
A lo largo de 2022, durante los censos coordinados fueron registradas citas de **Cerceta pardilla** en todos los censos, esto es debido al programa para la conservación de esta especie en el paraje, llevado a cabo en colaboración con la Conselleria de Medi Ambient y el Área de Ecología de la UMH, que comenzó a principios de marzo de 2020. En este programa hubo sueltas de ejemplares en cautividad en varias fases y trapeos posteriores en la charca de Anátidas. La mayoría de citas son de las charcas de Anátidas, Carabassí, Central y la charca Norte, aunque también hay algunas observaciones más escasas en las charcas Sur y Torre Brissó. El número máximo de ejemplares de Cerceta pardilla observados durante los censos coordinados de 2022 fue en junio y ascendió a 36 individuos repartidos principalmente entre las charcas naturales, en particular en la charca norte. Este año ha aumentado muy notablemente el número de parejas reproductoras y por ende también el número de



Cerceta Pardilla

pollos. Se han observado parejas con pollos en casi todas las charcas: cinco parejas en las charcas artificiales y ocho en las naturales. En total se han detectado nada menos que 110 pollos, de los que 77 en las charcas naturales.

Respecto a los censos de **Malvasía cabeciblanca**, también se han podido observar durante los 5 censos coordinados del año, con un máximo muy llamativo en el mes de enero en el



Malvasía Cabeciblanca

que se llegaron a contabilizar unos 85 ejemplares. La gran mayoría de las citas son de la charca central.

Respecto a los censos de malvasía cabeciblanca, también se han podido observar durante los 5 censos coordinados del año, con un máximo muy llamativo en el mes de enero en el que se llegaron a contabilizar unos 85 ejemplares. La gran mayoría de las citas son de la charca central.



2.4.2 ELIMINACIÓN DE FITOSANITARIOS Y PESTICIDAS

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

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



Cerceta pardilla



Trabajos en las charcas del PNM El Clot de Galvany



2.4.3 COLABORACIÓN CON ENTIDADES

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 cabe destacar las siguientes:

- Suelta de otros 36 ejemplares de cerceta pardilla, haciendo un total de 116 cercetas pardilla liberadas dentro del programa de recuperación de esta especie en peligro de extinción por parte de la Conselleria Medi Ambient, con la colaboración de la UMH.
- Personal de Tyspa realiza tomas de muestras de agua de la charca central para posterior análisis de micro invertebrados acuáticos.



Crias de Cerceta Pardilla



Revegetación PNM El Clot de Galvany 2022

- Colaboración en el proyecto de aula compartida del IES Joanot Martorell.
- Colaboración con la Concejalía de Deportes en la campaña "CONOCE el senderismo".
- Colaboración en la campaña "Platges sense fums" junto a la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Elche.
- Como todos los años, desde el departamento de ecología de la UA los alumnos del Grado de Biología utilizan el Clot de Galvany para realizar distintos estudios.
- IV Edición del concurso fotográfico del Clot de Galvany, poniendo en valor la biodiversidad del paraje a través de la temática "Las dunas y playas del Clot de Galvany".
- Instalación de la exposición fotográfica "Las dunas y playas del Clot de Galvany" de la IV edición del concurso fotográfico Photo Clot en el Aula de la naturaleza del Clot de Galvany.
- Brigada de Biodiversidad (Conselleria Medi Ambient): realiza muestreos de Fartet (*Aphanius iberus*) a través de nasas en la charca de anátidas.
- Instalación de la exposición "Agua... libélulas y fotografías" de Teodoro Martínez y Ricardo Menor en el aula de la naturaleza.
- Participamos en el coloquio "Encuentros para la Biodiversidad", junto a Mónica Fernández Aceytuno para conversar sobre las ventajas que se obtienen al recuperar un espacio verde organizado por la Fundación Aquae.
- Se acompaña a Paola Vecino (Presidenta de la Asociación El Rincón de la Abeja), para la grabación de una parte de un documental sobre las abejas por parte de National Geographic.
- Producción de planta forestal para repoblación (recolección semilla, plantado, cuidado).

ACTUACIÓN FRENTE A ESPECIES INVASORAS

Los flujos biológicos de especies se dan de forma global por procesos naturales, y por supuesto, el factor antrópico siempre se ha presentado como un vector de incomparable eficacia en trasiego de especies. Entre estas especies alóctonas, algunas se reconocen como especies exóticas invasoras (EEI) y son objeto de control en el paraje.



Cambroneria

Fechas	Especie	Cuadrícula	Observaciones
24/01/2022	Tabaco moruno (<i>Nicotiana glauca</i>)	YH1636	Eliminación en entorno observatorio nuevo charca central
26/01/2022	Ricino (<i>Ricinus communis</i>)	YH1635	Eliminación en entorno acceso Arenales
26/01/2022	Rabo de gato (<i>Pennisetum setaceum</i>)	YH1635	Eliminación en entorno acceso Arenales
26/01/2022	Cactus (<i>Cilindropuntia pallida</i>)	YH1635	Eliminación en entorno acceso Arenales
15/06/2022	Tabaco moruno (<i>Nicotiana glauca</i>)	YH1635	Eliminación en entorno de la charca de los tarays
04/10/2022	Tabaco moruno (<i>Nicotiana glauca</i>)	YH1635	Eliminación en entorno de la charca de los tarays
16/11/2022	Lantana (<i>Lantana camara</i>)	YH1635	Eliminación en ruta 1



Silene-vulgaris



Libélula roja

La actuación que se está llevando a cabo para la eliminación de especies invasoras en el paraje en 2022 es de forma interna, con una eliminación mecánica de especies por parte del personal de mantenimiento.

La especie exótica con más crecimiento detectado en el paraje durante el 2022 ha sido la lantana (*Lantana camara*) que ha aumentado considerablemente su presencia dentro del área protegida. Además, seguimos notando el aumento en la proliferación de *Pennisetum setaceum* en los alrededores del paraje, sobre todo en los márgenes de las carreteras cercanas, lo que provoca que cada vez sean más frecuentes las apariciones de ejemplares en los límites del paraje incluso algunos pies en zonas más internas. Otra de las especies exóticas que sigue proliferando es el ricino, habiendo algunas manchas bastante importantes en la zona más en contacto con las urbanizaciones de arenales del sol. Otras de las especies exóticas que siguen siendo detectadas son la nicotiana glauca y el Arundo donax.

A continuación, un listado de las especies exóticas registradas durante el año 2022:

Es muy destacable la presencia de galápagos exóticos en las charcas artificiales, muy fácilmente observables por tener el hábito de tomar baños de sol en las orillas de las charcas. Se ha comprobado la presencia de dos subespecies del galápago *Trachemys scripta*, la subespecie *T. scripta elegans*, llamada "de orejas rojas", y la subespecie nominal *T. scripta scripta*, que luce las llamativas bandas amarillas en los laterales de la cabeza, además de alguna otra especie con menor presencia. La presencia de estas voraces especies exóticas en ambientes naturales conlleva diversos problemas de

competencia, desplazamiento y depredación de especies autóctonas. Esta problemática añadida a la fuerte presión antrópica que existe sobre el paraje, condiciona aún más la supervivencia de la fauna salvaje, entre la que se encuentran varias especies amenazadas a nivel mundial. El número de observaciones de estas especies en el paraje ha ido disminuyendo progresivamente gracias a las labores de gestión realizadas por el personal del paraje.



Jornada de revegetación en el PNM El Clot de Galvany



2.4.4 BIOBSERVA

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

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

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.



Martin Pescador

EDAR ELCHE	Nº voluntarios	Jornadas	Observaciones	Tiempo (minutos)
Arenales del Sol	6	22	192	150'



2.5 INNOVACIÓN CON IMPACTO



2.5.1 ELX OASIS



ELX OASIS

En primer lugar, el proyecto pretende mejorar el conocimiento del uso del agua para una gestión más eficiente y una mejor prevención ante sequías. Gracias a una gestión integrada de recursos hídricos, se anticiparán las decisiones en situaciones de escasez, asegurando un suministro sostenible para la población.

En segundo lugar, se promueve la transparencia en la gestión del agua y el consumo responsable. Mediante la medición inteligente, los usuarios tendrán acceso a sus datos de consumo y podrán tomar acciones para reducirlo. La implementación de Big Data permitirá una gestión más precisa y la promoción del ahorro de agua.



Presentación Proyecto OASIS

El tercer objetivo se enfoca en el medio ambiente. La digitalización y la sensorización mejorarán la eficiencia hídrica, reduciendo pérdidas de agua en la red y controlando los vertidos para una mejor depuración y reutilización del recurso. Ello se traducirá en un entorno más sostenible y un menor impacto en el medio ambiente.

Por último, la digitalización implica la utilización de nuevas tecnologías como IoT y TIC, lo que requerirá la formación de personal. Esta modernización situará a Aigües d'Elx a la vanguardia de la gestión inteligente y ciberseguridad en el ámbito urbano, lo que mejorará los servicios para la ciudadanía.

El proyecto Elx OASIS impactará positivamente en la vida de la población de Elche. La gestión más eficiente y transparente del agua brindará un suministro más seguro y asequible para los ciudadanos, protegiendo los recursos hídricos y reduciendo costes. Asimismo, el conocimiento detallado del consumo fomentará la corresponsabilidad en el uso responsable del agua, lo que beneficiará tanto a la ciudad como al medio ambiente.

Además, la mejora en la calidad del agua potable distribuida garantizará la salud y el bienestar de la población. La reducción de pérdidas de agua en la red y el control de vertidos mejorarán la conservación del medio ambiente local y sus recursos naturales, protegiendo la fauna y flora del municipio.

La ciudadanía también se beneficiará de una gestión urbana más resiliente frente al cambio climático. Con una visión completa en tiempo real del ciclo del agua, Elche estará mejor preparado para enfrentar eventos climáticos extremos y tomar decisiones más informadas para proteger a sus habitantes y su entorno.

El impacto positivo del proyecto se extiende a la creación de empleo, ya que la digitalización requerirá personal capacitado



Presentación Proyecto OASIS

en nuevas tecnologías. Esto no solo impulsará el desarrollo local, sino que garantizará la continuidad de los sistemas instalados y una mejora continua de los servicios.

En conclusión, el Proyecto Elx OASIS de Aigües d'Elx representa una oportunidad única para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía de Elche. La gestión más eficiente y transparente del agua, la promoción del consumo responsable, la protección del medio ambiente y la digitalización en busca de una mayor resiliencia frente al cambio climático son aspectos impactantes y beneficiosos para todos los habitantes del municipio. Esta iniciativa no solo garantiza un suministro sostenible y asequible de agua, sino que también contribuye a un futuro más próspero y respetuoso con el entorno natural de Elche.



3. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD





3.1 ACCESO AL AGUA



3.1.1 INDICADORES

GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

- 100% de garantía del derecho al agua para personas en situación de vulnerabilidad.
- 450.000€ destinados a fondo social en 2022.
- 1.534 compromisos de pago.
- 9.317 personas beneficiadas por alguna medida de flexibilidad de pago y/o tarifa social.
- 7,46 de nota de valoración del servicio por nuestros abonados.





3.1.2 FONDO SOCIAL Y TARIFAS SOCIALES



En 2022 se destinó 450.000€ euros al Fondo Social, ayuda por la que se beneficiaron 7.877 familias (en 2021, las familias beneficiadas fueron 6.104).

Este fondo de solidaridad está destinado a paliar la situación económica de personas y/o unidades familiares, especialmente afectadas en situación de vulnerabilidad económica.

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

Aigües d'Elx ha informado a la totalidad de sus clientes sobre la Ley2/2017, del 3 febrero de la Generalitat, en la que se adopten una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se ha 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.

FACILIDADES DE PAGO

En Aigües d'Elx, ofrecemos a la clientela distintas opciones para facilitar el pago de las facturas periódicas del suministro de agua. Ayudando a las familias en la planificación de los costes del hogar y ofrecer soluciones concretas antes situaciones excepcionales de importes elevados, ya sea por una acumulación de deuda o por una situación puntual en las facturas del suministro. De esta forma las distintas opciones que ofrecemos son:

- Modalidad de pago 12 Gotas

Aigües d'Elx, pone a disposición de la clientela, la modalidad de Pago Plano en el suministro de agua. A solicitud del cliente, proponemos un importe fijo mensual en base al histórico de facturación, y una vez al año realizamos una regularización. La clientela, cada mes podrá pagar el mismo importe durante 12 meses, teniendo una mejor planificación de los gastos familiares.



El Plan de Pago 12 Gotas, es gratuito y reversible, no supone cambios en las condiciones del contrato. Las usuarias y usuarios, seguirán recibiendo las facturas con la información del importe y consumo trimestral, tal y como siempre lo habían recibido. En 2022, 146 clientes se han acogido al Plan 12 Gotas.

Mejor día de la remesa

Aigües d'Elx, ofrece a la clientela, la opción de elegir el día del mes para recibir el cargo en el banco. De esta forma, enviaremos la remesa para el pago de la factura, en la fecha que mejor le venga al usuario/a, evitando posibles molestias en la gestión del pago.



Compromisos de Pago

Aigües d'Elx, ofrece la opción de aplazamiento en el pago de facturas, para la Clientela que puntualmente tiene una dificultad en realizar el abono de la factura periódica, ya sea por acumulación de deuda o por un consumo no esperado de una fuga en su instalación interior. Pudiendo solicitar un "Compromiso de Pago", sin cargo de intereses o costes añadidos al importe origen de la factura periódica.

En el año 2022, se facilitaron 1.534 compromisos de pago, por importe de 923.149,86 euros.

TARIFAS

En Aigües d'Elx disponemos de bonificaciones sociales para las tarifas de Agua, Alcantarillado y Conservación de Contadores, que pueden solicitar los abonados, en función de la situación en que se encuentren. Aplicando respecto a la tarifa doméstica general, una minoración del importe en las cuotas fijas y adecuación de los tramos e importes en la cuota de consumo, en función de la situación de vulnerabilidad de la clientela.

Contribuyendo, aminorar el importe final de la factura periódica, para los colectivos beneficiados. De esta forma, cada tarifa social, se aplica conforme a las siguientes condiciones:

- **Tarifa Familias numerosas y monoparentales:** Abonados con título vigente de familia numerosa o monoparental. Existen diferentes tarifas, adaptando los tramos de consumo en función del número de hijos e hijas de la unidad de convivencia.

- **Tarifa para Pensionistas:** Abonados que perciben pensión por jubilación o por incapacidad permanente en los grados de incapacidad permanente absoluta o gran invalidez.

- **Tarifa para Parados:** Personas desempleadas de larga duración, inscritas como demandantes de empleo, de forma ininterrumpida durante un periodo superior a un año.

- **Tarifas para Víctimas de violencia de género y Viviendas de acogida:** se podrán acoger también a las tarifas sociales.

En 2022, se han beneficiado de las Tarifas Sociales en vigor un total de 5.083 familias.

Más cerca de las personas

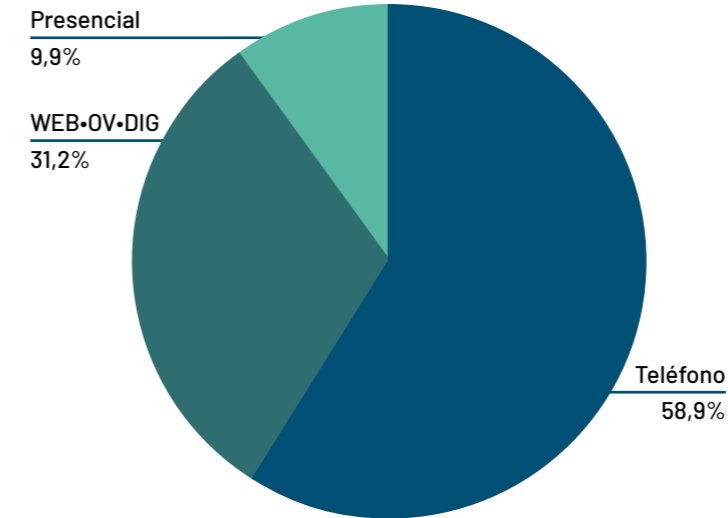
En Aigües d'Elx, hemos aplicado una constante mejora y ampliación de la atención multicanal, para adaptar nuestros canales a los diversos tipos de clientes, ofreciendo una atención personalizada, inclusiva, ágil y profesional, asegurando la cercanía y la calidad de la atención.

Aigües d'Elx lanza en 2022 el programa Contigo, como base y consolidación, para establecer un Modelo de Atención, que tiene como objetivo mejorar la experiencia de todos los clientes. Facilitando la realización de todas las gestiones, con especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad, identificando las distintas brechas, atendiendo a barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas, ofreciendo en definitiva "soluciones excepcionales a situaciones excepcionales".



Personas atendidas en 2022

Por Teléfono: 74.098 En Oficinas: 12.391
Área de Clientes: 39.228 (Web-Digital)



Atención Presencial

La oficina presencial en Plaza de la Llotja, Nº 1, durante 2022 ha sido remodelada para que toda la clientela que elija el canal presencial, pueda disponer de un espacio más accesible, con mayor amplitud y dinámico, y ofrecer una atención más personalizada y privada desde los distintos despachos de atención.

Se consolida la atención con Cita Previa, para asegurar una atención de calidad y sin esperas, en la fecha y hora solicitada. Atendiendo también sin cita, a la clientela que no ha podido agendarla, ya sea por motivos de personas en situación de vulnerabilidad o por una incidencia por falta de suministro de agua, en las que en todos los casos son atendidas.

Todas las atenciones en oficina se gestionan a través de un Totem-Recepción de clientes, por el que de manera fácil e intuitiva, se realiza la confirmación de llegada a la oficina, permitiendo la organización automática de las citas previas, conforme a agenda. Así como, también organiza las atenciones sin cita.

Nuestra Nueva Oficina

- Accesible: Puerta corredera automática y espacios espera y atención amplios.
- Zona de recepción: Espacio amplio con visibilidad 360º de todos los servicios (totem, TV gestor llamadas, puestos atención), además de ser un espacio interactivo de autoservicio con tablet.
- Interactivo de autoservicio con tablet.
- Puestos de Atención: Tres despachos independientes, para una atención de calidad, con total privacidad.
- Zona Back-Office Atención: Espacio del personal para atención de canales no presenciales, disponible para atención presencial y dinámico para reuniones o charlas con grupos de interés.



Plano diseño nueva oficina Atención al Público

Oficinas sin barreras

Además de la adecuación de los espacios y accesos de la oficina presencial, para que sea accesible. Disponemos de la Atención a Personas Sordas, Sistema S-Visual.

De esta manera, asegurar la atención y facilitar las gestiones de las personas sordas, entre otros colectivos, es el objetivo de Aigües d'Elx, a través de la plataforma 'S-Visual', la clientela podrá comunicarse de manera fácil y rápida con el personal de atención al cliente.

El funcionamiento es sencillo, ya sea con cita previa en la que podrán identificar la necesidad de atención por S-Visual, o directamente en la oficina, el personal de atención al cliente, se comunica con la intérprete de signos a través de videoconferencia. Esta iniciativa es posible gracias al convenio entre Aigües d'Elx y la federación de personas sordas de la Comunidad Valenciana (FESORD).

AIGÜES D'ELX, a través del canal de atención telefónico gratuito, amplía el horario de atención, y facilitando la accesibilidad y conciliación de los usuarios del Servicio, ya sea por problemas de movilidad, incompatibilidad con horario laboral o por ser la segunda residencia, para los casos de no residentes en Elche.

- La clientela puede realizar todas las gestiones, altas, bajas, pago de recibos, registro de reclamaciones, etc., sin necesidad de desplazamientos. Lo que supone una oficina sin barreras, independientemente del perfil de usuario y edad.
- Desde AIGÜES D'ELX, en el servicio de atención telefónica, nos auto-exigimos que se mantenga una atención



personalizada y de calidad de los operadores /telefonistas, en comunicación directa con el personal de atención al cliente y los operarios de Elche.

- Desde finales de 2022, se podrán realizar varias gestiones, a través de una atención automatizada (sin agente), disponible 24 horas, los 7 días de la semana. Para aportación de lectura, cambio de cuenta bancaria, solicitud duplicado de factura y pago de facturas. Y siempre que la clientela, no solicite una atención personalizada, en cuyo caso se atenderá con agente, dentro del horario de atención comercial.

ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS E INCIDENCIAS: 900 700 749

Aigües d'Elx, dispone del Servicio de Atención Telefónica, activo 24 horas, los 365 días del año, para la atención de información por incidencias en el Servicio de Agua y Alcantarillado, a los usuarios de Elche. Cuyo funcionamiento consiste en:

- Atención y consultas a usuarios por incidencias en la red.
- Recepción y registro en el sistema de incidencias de la red
- Comunicar incidencia al personal asignado del municipio (teléfono, SMS, mail, etc.)



Aigües d'Elx OnLine:

Página web adaptada, con acceso fácil e intuitivo para todas las consultas o gestiones. Las más habituales, son el pago-online, aportación de lectura, solicitud de alta o cambio de titular, y agendar cita previa, para atención en oficina presencial.

Desde el área de clientes, la clientela, puede acceder a todos los datos de sus históricos de consumos, facturas periódicas y realizar gestiones vinculadas a su contrato, como cambio de datos de contacto, domiciliación bancaria, recibir la factura en formato digital, y si dispone de telelectura, acceder al detalle por día de su consumo, y activar alertas de exceso de consumo y sobreconsumo, conforme a sus criterios preestablecidos.

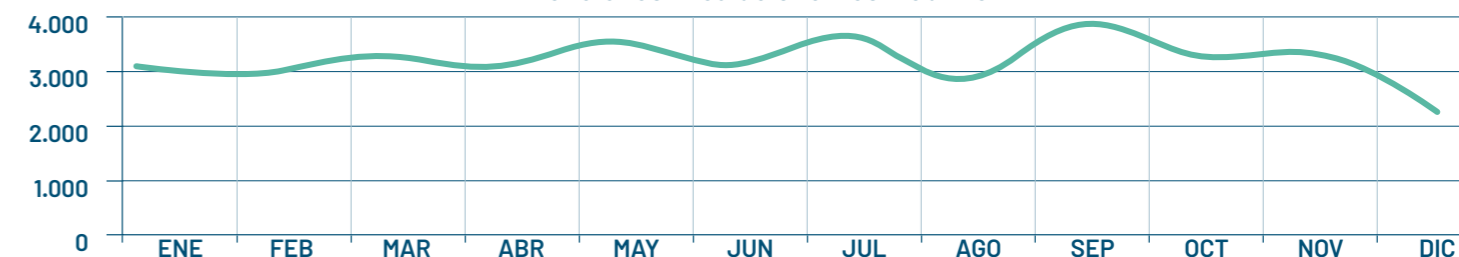


Este canal de atención, contribuye de manera específica y objetiva, a mejorar la percepción de experiencia del cliente, con disponibilidad 24 horas, mejorando cada día en la accesibilidad, con procesos más sencillos e intuitivos, y ampliando las gestiones que se realizan de manera automatizada.

En los últimos años, ha experimentado un crecimiento importante, principalmente por el cambio a canales digitales motivado por la pandemia COVID19, que se ha consolidado ya en 2022.

Evolución de las atenciones, a través de la oficina virtual.

Atenciones Área de Clientes web -2022



Canal ChatBot y WhatsApp:

Nuevos canales digitales disponibles desde junio de 2022. Canales de atención más dinámicos, intuitivos, y accesibles, incluso para personas con posible brecha digital.

Con capacidad para respuestas automáticas, a partir de una gran batería de preguntas tipo, y para los casos de imposibilidad en dar respuesta o requerimiento de agente, en horario de lunes a viernes, de 08:00h a 21:00h, se podrá realizar una atención directa y personalizada por un operador.



609 154 676



www.aigueselx.com

Notificaciones Multimedia: SERVIALERTAS

Canal de comunicación, desde el que Aigües d'Elx, de manera proactiva notifica a la clientela, a través de avisos multimedia vía SMS o correo electrónico, información de asuntos relacionados con el contrato de agua potable y saneamiento. En 2022, las Servialertas enviadas han sido 285.698. Siendo los principales motivos:

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



Otras aplicaciones complementarias para la Atención

Aigües d'Elx, dispone de aplicaciones complementarias a nuestros canales de atención, mejorando las opciones para la clientela, respecto a accesibilidad y conciliación, para sus gestiones y consultas, a través de entornos digitales más sostenibles, aportando una mejora sustancial en la experiencia del cliente.

- Sistema Integrado de Atención Telefónica: GENESYS CLOUD
- Sistema de Firma Digital de documentos

Sistema integrado de atención telefónica: GENESYS CLOUD

Aplicación digital integrada, para la atención telefónica, funcional tanto para recepción como emisión de llamadas. Aportando un valor añadido y mejora en la calidad de atención, a partir de las siguientes ventajas:

- Asegurar las condiciones de cumplimiento de RGPD, mediante grabación de las atenciones.



Atenciones telefónicas

- Eficiencia de las atenciones, ya que en la misma atención se validan las solicitudes, al grabarse la trazabilidad del consentimiento.
- 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.
- 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.



Gestión de atenciones

Sistema de Firma Digital de Documentos

Sistema de firma digital aplicación IVCERT, plataforma homologada para la firma digital de documentos, siendo una solución ágil y eficiente, asegurando las garantías de trazabilidad y protección de datos, para la formalización y aceptación de documentos, conforme a la normativa existente.

Para cualquier gestión que requiera firma del cliente, en canales no presenciales, y también en atención presencial, fomentando la eliminación de impresión de documentos, eliminación de envíos postales para firma, y archivado digital seguro, sin necesidad de espacios físicos para el depósito de documentación en papel.

Los documentos disponibles para la firma digital, son: contratos, autorizaciones, compromisos de pago, documento de domiciliación bancaria SEPA, etc..



3.2 CONCIENCIACIÓN SOCIAL



3.2.1 INDICADORES

SOMOS AGENTES ACTIVOS EN LA CONCIENCIACIÓN CIUDADANA SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA Y DEL MEDIO AMBIENTE

- Más de 6.000 personas han visitado nuestras instalaciones, exposiciones y aulas de interpretación.
- Cerca de 200 escolares formados en el uso responsable del agua.

Alineamos nuestros compromisos...



CONTRIBUIR A SENSIBILIZAR A LA CIUDADANÍA EN EL RESPETO AL MEDIO AMBIENTE Y USO SOSTENIBLE DEL AGUA

con los objetivos de Desarrollo sostenible



Donación Elche Acoge

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

Para la empresa la relación con los grupos constituye un ciclo de mejora continua, asociando nuestra actividad y organización a las expectativas y necesidades que fruto de las alianzas van surgiendo, proporcionando una herramienta de evaluación y enriqueciendo y mejorando nuestras intervenciones y actuaciones.

A lo largo del 2022 Aigües i Sanejament d'Elx, ha desarrollado actividades con nuestros grupos de relación que acompañan los principios de colaboración y de desarrollo de nuestras alianzas para el desarrollo sostenible.

Concienciación ciudadana para mejorar la acción en desarrollo sostenible

Visitas a nuestras Instalaciones

Agua del Grifo

Contribuyendo a poner en valor los beneficios del agua del grifo frente al agua embotellada y reduciendo el consumo de envases de plástico, el agua del grifo estuvo presente en La Clausura de los Juegos Escolares, en las fiestas de la pedanía de La Hoya y en el cierre de las actividades del Servicio de Dinamización Comunitaria de Bienestar social.

Colaboración con las entidades sociales de la ciudad

Construyendo alianzas con nuestros stakeholders Aigües d'Elx ha participado con la Carrera popular contra la



Fuente Aigües Elx

#ViolenciaDeGénero "Mil camins una Meta", cita social con el compromiso social de las mujeres y el deporte.

Con la Fundación Elche Acoge, se han mantenido actividades educativas enmarcadas en el proyecto formativo y compromiso de la entidad con las personas migrantes a las que atienden. En 2022 hemos contribuido con visitas al Laboratorio realizadas en julio con menores de la escuela de verano.



Fuente en la carrera Mil Camins una Meta

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



Visita PNM EL Clot de Galvany



Actividades extraordinarias PNM El Clot de Galvany

En 2022 entregamos los diplomas a los CEIP participantes en Elche en el programa **AquaSTEM**, y se compartieron un gran número de buenas prácticas Elche encaminadas a lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

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

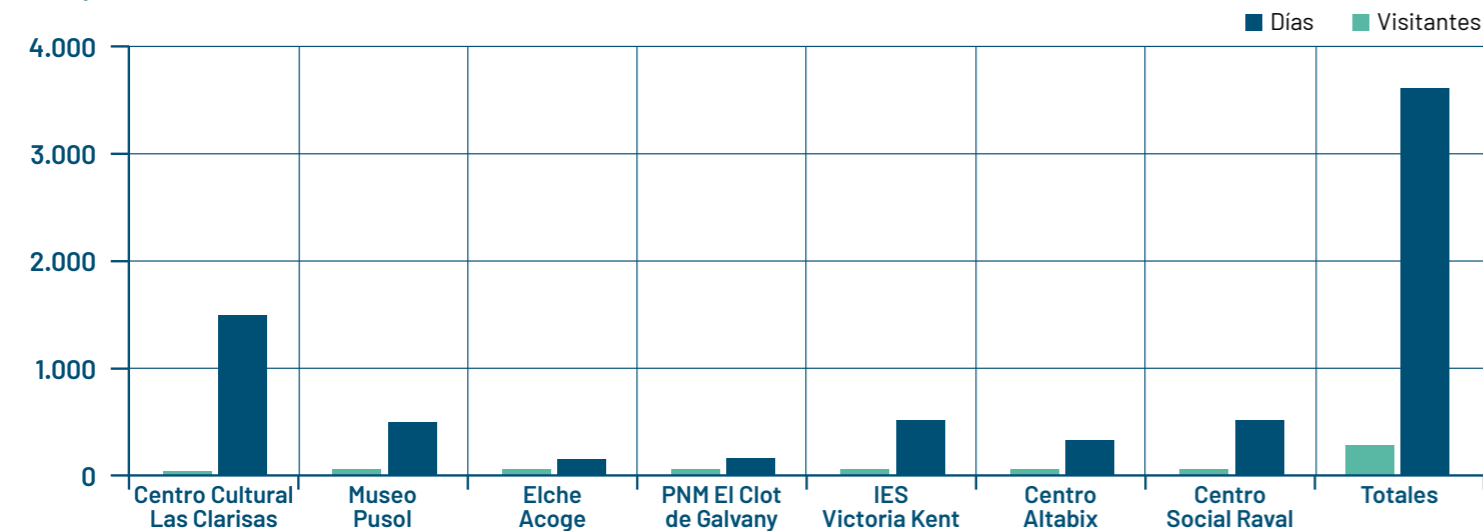
Hemos dado más visibilidad con la itinerancia a la **IV Exposición de PhotoClot** con el fin de apoyar la educación y formación en valores ambientales, como parte esencial del objetivo que tienen el Ayuntamiento de Elche y Aigües d'Elx en

la gestión del Paraje. Esta exposición permite, se concretan en este concurso y en esta exposición, que permitirá al público que la visite sentirse en El Clot y disfrutar del Paraje a través de las imágenes expuestas. Esta exposición ha estado en el 2022 en seis espacios ha sido visitadas por un total de 3.472 personas y durante 256 días se ha podido visitar.

Programas Especiales de educación y concienciación

Aigües d'Elx desarrolló en el año 2022 un total de cuatro acciones en el ámbito educativo, en este caso, en los ciclos de Formación Profesional especializada y ESO, en concreto en el IES Victoria Kent e IES Nit de L'Alba.

IV Exposición Photoclot / Las Dunas del Clot



Exposición PhotoClot en Las Clarisas

Los temas que se abordaron tenían principalmente los contenidos de calidad de agua y el cuidado del medio ambiente, según las demandas que nos hicieron estos GGRR.

Las acciones fueron desarrolladas con una metodología práctica y en los centros educativos mencionados, acercando la parte práctica de nuestro personal de laboratorio tanto de EDAR como de Agua al personal estudiante, de forma que

en los laboratorios de los centros se desarrollaron prácticas dirigidas a alcanzar estándares de calidad y los objetivos que se detallan a continuación:

- Incremento de la confianza de los ciudadanos en la calidad del agua del grifo, a la vez de la reducción del uso del plástico, que habitualmente terminan en la basura.
- Promover formas de uso responsable del agua.

- Tomar conciencia del control del control de la calidad de agua y de los problemas derivados en su contribución al medio ambiente.
- Mejorar la calidad y minimizar la contaminación de los cuerpos de agua a través del ordenamiento y reglamentación de usos del recurso.

Visitas a instalaciones

Más de 120 niños de las Escuelas de Verano de la Fundaciones del Deporte y de Elche acudieron durante el periodo de vacaciones escolares al laboratorio de Aigües i Sanejament d'Elx.

Además hemos compartido conocimientos sobre procesos de depuración, regeneración y reutilización de aguas residuales con los estudiantes de Ciencias Ambientales de la UMH, en la depuradora de Arenales del Sol.



Actividad educativa IES Ramon Llul

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

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

En el año 2022, acudieron a nuestros centros de trabajo un total de 225 personas, que estuvieron abordando temas relacionados con la calidad del agua, el ciclo integral del agua, en las instalaciones de la Depuradora de Arenales del Sol y Carrizales y el laboratorio.



Visita al Laboratorio Aigües



Campus Verano en el Laboratorio



Actividades extraordinarias PNM El Clot

Aula de la Naturaleza del Clot de Galvany

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

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

También hay muestras de algas, restos de 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 alguno de los valores naturales del Aula.

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

El Aula de la Naturaleza del Clot de Galvany cuenta con el galardón Centro Azul 2022. 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 del mar o de naturaleza, etc., visitable por la población en general, que incluya entre los objetivos y actividades de la educación ambiental sobre los ecosistemas litorales y/o el desarrollo sostenible, así como información específica sobre el programa Bandera Azul.



3.3 EQUIDAD Y PERSONAS



3.3.1 INDICADORES

EQUIDAD Y PERSONAS

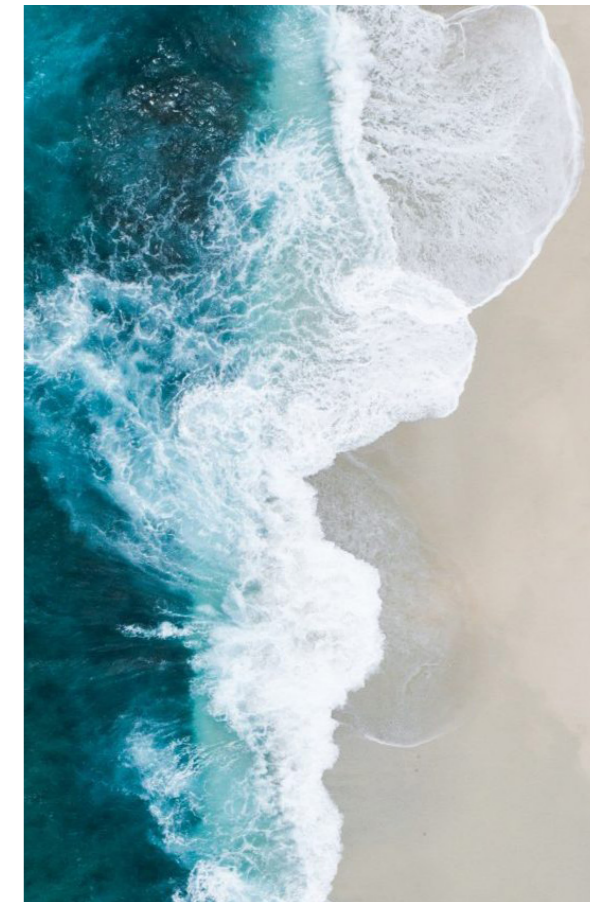
- Representación del 42,11% de mujeres en puestos de dirección y responsabilidad.
- 2,4 % de personal con diversidad .
- Más del 5% de la plantilla acogidas a modalidad de teletrabajo y trabajo a distancia.
- 95% de la plantilla con contrato fijo.
- Certificación efr empresa familiarmente responsable.
- DIE distintivo de Igualdad en la empresa.
- Reconocimiento como empresa socialmente responsable distintivo Bequal Plus.
- Aigües d'Elx forma parte de una Sociedad Libre de violencia de Género.

Alineamos nuestros compromisos...



CONTRIBUIR A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES CREANDO ENTORNOS INCLUSIVOS

con los objetivos de Desarrollo sostenible





3.3.2 ADHESIÓN A LA RED+D

Aigües d'Elx está comprometida para avanzar hacia la creación de entornos laborales más inclusivos. La finalidad de la Red+D, impulsada por Red Acoge, es avanzar hacia la generación de políticas y acciones que fomenten entornos laborales inclusivos que garanticen la igualdad de oportunidades y que sean un modelo sostenible de gestión empresarial.



3.3.3 BEQUAL PLUS

La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en favor de las personas con discapacidad. han sido reconocidas con el sello Bequal Plus, que otorga la Fundación Bequal, entidad que certifica como empresas socialmente responsables en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión.



BEQUAL renovación



3.3.4 CERTIFICACIÓN EFR

Aigües d'Elx en conjunto con Hidraqua y resto de empresas participadas han obtenido la certificación del modelo EFR (empresa familiarmente responsable). Dicha certificación las acredita como entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implementación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional, habiendo obtenido en 2022 un ascenso en el nivel de certificación debido a la gestión avanzada del modelo de certificación.

Aigües d'Elx cuenta con un catálogo de medidas de conciliación, que está compuesto de 38 medidas divididas en 5 categorías.

La clasificación de las medidas que incluyen la flexibilidad horaria y gestión del tiempo, la aplicación y mejora de los permisos legales, servicios y otras medidas en tiempo y conciliación, información y sensibilización entre las personas trabajadoras sobre la legislación que favorece la corresponsabilidad de la vida laboral, familiar y personal, medidas de corresponsabilidad, así como también medidas específicas de conciliación en situaciones de especial vulnerabilidad.

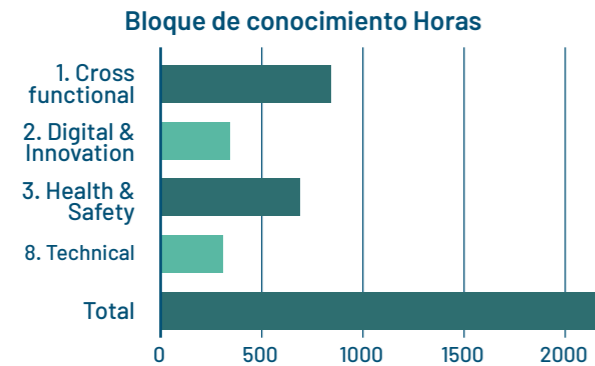




3.3.5 TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Aigües d'Elx fomenta el desarrollo profesional y el compromiso con su plantilla, la formación facilita la consolidación de la misión, visión, valores de la empresa.

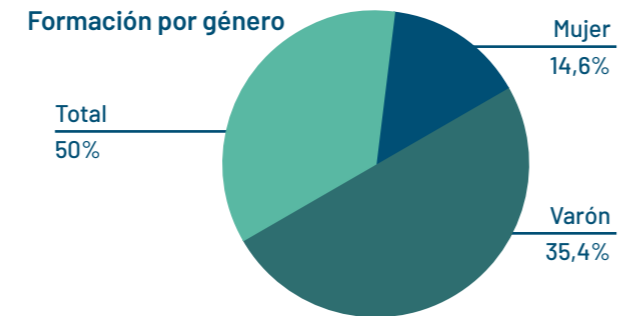
Bloque de conocimiento Horas	
1. Cross functional	843,75
2. Digital & Innovation	349,88
3. Health & Safety	689,82
8. Technical	310,55
Total	2.194



La formación por tanto, potencia la capacidad y habilidades de nuestros empleados, generando valor a la empresa y beneficio individual al trabajador.

En el año 2022 se lleva a cabo el plan de formación, de 2.194 horas para todos los empleados y en diversas necesidades formativas.

Formación por Género Horas	
Mujer	639,55
Varon	1554,45
Total	2.194



SEMANA DE EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 2022

25 de noviembre - 2 de diciembre

Viernes 25

Anuncio

Bienvenida Semana Equidad Diversidad e Inclusión - 2022

Post

En Agbar promovemos la sensibilización contra la violencia de género, en el marco de la iniciativa *Empresas por una sociedad libre de violencia de género*

Lunes 28

Post

¿Conoces el concepto de las nuevas Masculinidades? Compañeros y compañeras del Grupo asisten a las jornadas formativas.

Martes 29

Post

#RedEquidadAGBAR Fomentando la transversalidad, una jornada para I@s agentes de igualdad donde compartir iniciativas relevantes impulsadas en las diferentes Comisiones de Igualdad del Grupo.

Miércoles 30

Post

Mejoramos la inclusión en nuestro servicio de atención a los clientes. Profesionales Aquona, Aquara y Aquanex asisten al campus virtual Diversity Academy de la Fundación Once para participar en el curso de "Sensibilización sobre la discapacidad".

Post

Formación a las Comisiones de Igualdad. Desde el área de Equidad de la Comunidad Valenciana hemos colaborado en los contenidos para la formación específica dirigida a las Comisiones de igualdad y protocolo frente al acoso.

Jueves 1

Post

Empresas comprometidas en crear entornos de trabajo respetuosos para todas las personas. Desde la DR Norte nos explican cómo han renovado los Protocolos frente al acoso de todas sus empresas.

Post

Canaragua aprueba recientemente su acuerdo interno de derechos y ayudas para las víctimas de violencia de género.

Viernes 2

Webinar Pablo Pineda

10:00 - 11:00h
Combatiendo los prejuicios inconscientes sobre la discapacidad.

Post

Resumen de la Semana de Equidad, Diversidad e Inclusión



3.3.6 DISTINTIVO DE IGUALDAD

Aigües d'Elx, es una de las 160 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.



3.3.7 PLAN DE IGUALDAD

La estructura del III Plan de Igualdad de AISE gira en torno a los siguientes ámbitos:

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

El III Plan de Igualdad aprobado en 2021 y vigente en la actualidad, supone un nuevo camino hacia la plena igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres de nuestra organización, pretendiendo también avanzar acompañados por nuestras empresas proveedoras.



3.3.8 RED DE EMBAJADORES

Embajadores es un proyecto de comunicación interna al que Aigües d'Elx se adhiere en 2021, que tiene como objetivo crear una red de personas de todos los territorios de Hidraqua que ayudan a mantener una comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa.

Los embajadores y embajadoras se encargan de hacer llegar a cada zona la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos que se desarrollan a nivel grupo; a la vez que traslada a la dirección aquellos aspectos o inquietudes que permitan dar respuesta a estas necesidades comunicativas.

En Aigües d'Elx son dos embajadoras las que trasladan a todo el personal las estrategias empresariales, participan en encuentros telemáticos periódicos de la dirección de la compañía. Además participan en inauguraciones, charlas y foros que se celebran a nivel territorial.

Esta red se ha convertido en un proyecto firme y necesario que facilita la comunicación interna y favorece el sentimiento de pertenencia a la organización por parte de toda la plantilla.



Encuentro Red de Embajadores



3.4 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



3.4.1 INDICADORES

COMPROMETIDOS CON EL RETO CERO ACCIDENTES LABORALES

- Visitas de dirección de seguridad a las instalaciones.
- 875 horas de formación en seguridad y salud laboral.
- 1 accidente con baja.

Alineamos nuestros compromisos...



MEJORAR CONSTANTEMENTE
LOS INDICADORES DE SEGURIDAD
Y SALUD LABORAL

con los objetivos de Desarrollo sostenible





3.4.2 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

La Política de SSL establece la mejora continua en esta materia basada, entre otros, en la participación

de todas las partes. Asimismo, establece la implantación progresiva de la Cultura Justa, basada en un enfoque positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de eventos y así comunicar situaciones de riesgos para actuar preventivamente.

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



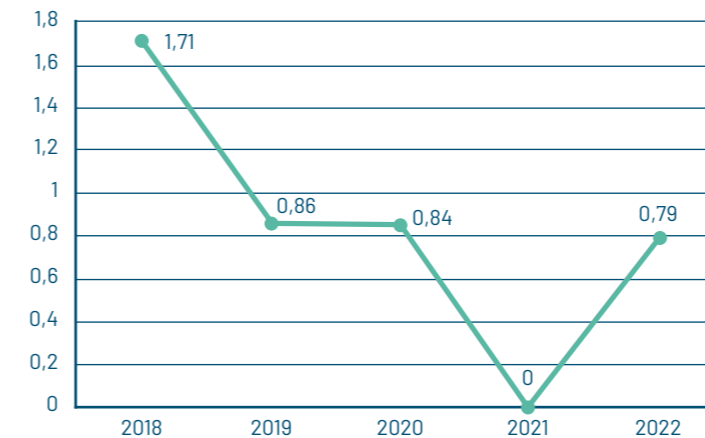
Prácticas SSL

- El objetivo es 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 continúa basada en las normas básicas comunes, la participación de todas las partes interesadas y la organización de la implantación y del seguimiento y medición.

Los índices de siniestralidad del año 2022 son:

Índice de Incidencia

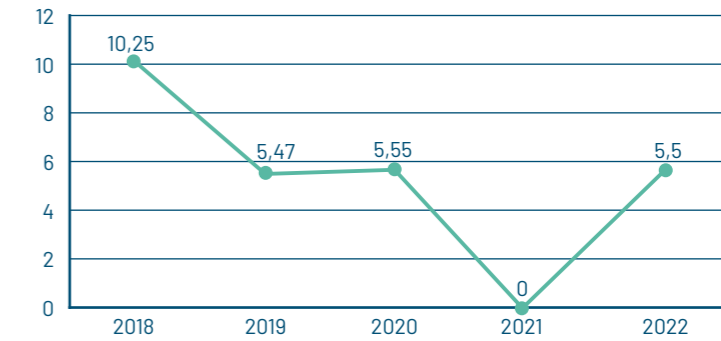
El Índice de incidencia se define como el número de accidentes ocurridos al año con baja por cada cien trabajadores expuestos. Se calcula dividiendo el número de accidentes con baja ocurridos entre el número de trabajadores y multiplicando el resultado por cien.



El Índice de Incidencia de Aigües i Sanejament d'Elx en 2022, con 1 accidentes con baja es de **0,79** accidentes por cada 100 trabajadores.

Índice de Frecuencia

El Índice de Frecuencia, se define como el número de accidentes que ocurren en una empresa por cada millón de horas trabajadas. Se calcula dividiendo el número de accidentes con baja ocurridos en un periodo entre el número de horas trabajadas y multiplicando el resultado por un millón.

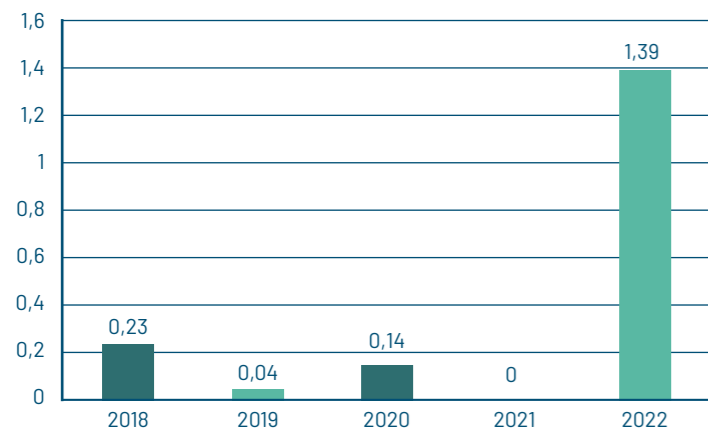


El Índice de Frecuencia en 2022 ha sido de **5,5** accidentes por cada millón de horas trabajadas.



Índice de Gravedad

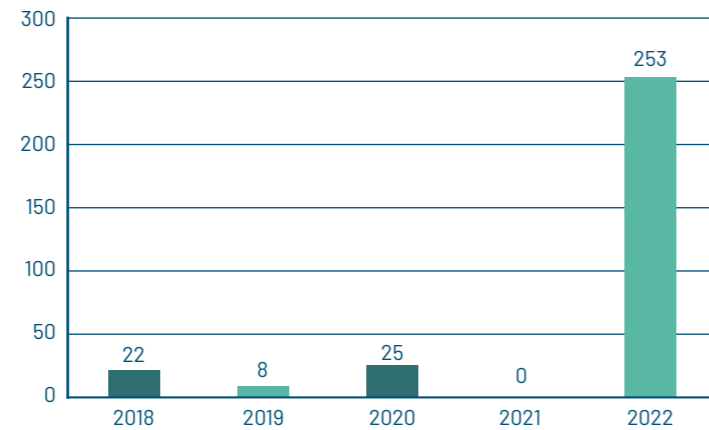
El Índice de Gravedad se define como el número de jornadas de trabajo perdidas a causa de accidentes de trabajo, por cada mil horas trabajadas y es un indicador de la gravedad de los accidentes ocurridos. Se calcula dividiendo las jornadas perdidas a causa de accidentes de trabajo entre el número de horas trabajadas y multiplicando el resultado por mil.



El Índice de Gravedad de Aigües i Sanejament d'Elx en 2022 ha sido **1.39** jornadas de trabajo perdidas por cada 1000 horas trabajadas

Índice de Duración Media

La duración media de los accidentes se define como el número de jornadas de trabajo perdidas a causa de los accidentes, por cada accidente.



La **duración media** de los accidentes registrados en 2022 ha sido de **253** jornadas perdidas.



3.4.3 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 2022 se han registrado en Aigües i Sanejament d'Elx:

- **1 accidente con baja**
- **5 accidentes sin baja**
- **0 Enfermedad profesional sin baja**
- **0 Accidentes in-itinere con baja**
- **0 Accidentes in-itinere sin baja**
- **0 accidente con baja in-itinere en las empresas contratistas y subcontratistas**

Mantenimiento de la certificación ISO 45000 (ISO)

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

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

Sus principales ventajas son:

• **Un lugar de trabajo más saludable y seguro**

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

• **Maximizar la productividad**

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

• **Reconocimiento internacional**

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

• **Integración sencilla**

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




REGLAS QUE SALVAN VIDAS

Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.

 <p>TRÁNSITO EN EL TRABAJO Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.</p>	 <p>TRÁNSITO EN EL TRABAJO Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.</p>
 <p>TRÁNSITO EN EL TRABAJO Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.</p>	 <p>TRABAJO EN ALTURAS Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.</p>
 <p>TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.</p>	 <p>TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.</p>
 <p>CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).</p>	 <p>ELECTRICIDAD Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.</p>
 <p>TRABAJOS EN CALIENTE Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.</p>	 <p>OPERACIONES DE ELEVACIÓN Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.</p>
 <p>MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.</p>	 <p>AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.</p>

alwa/safe



Visitas de seguridad

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 2022 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.

Estas visitas se hacen extensivas a los mandos intermedios de las diferentes áreas de la empresa ampliando el número de ellas a 12 visitas / Técnico / Área.

Comité de SSL, consulta y participación de los trabajadores

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

Comité Seguridad Salud Laboral



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

Además del comité de SSL, la consulta y participación de extiende a cada uno de los trabajadores a través de;

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

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.



Trabajos de altura con grúa elevadora



3.4.4 CULTURA JUSTA

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

Se persigue conocer estas situaciones de manera precoz, y para ello se debe definir con claridad las conductas aceptables y las iniciativas en seguridad



(que deben ser reconocidas por la organización) y las conductas inaceptables (que deben ser reprobadas por la organización), admitiéndose el derecho al error como fuente de progreso y de excelencia en las operaciones.

1. REPORTAR

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

2. ANALIZAR

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

3. MEJORAR

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

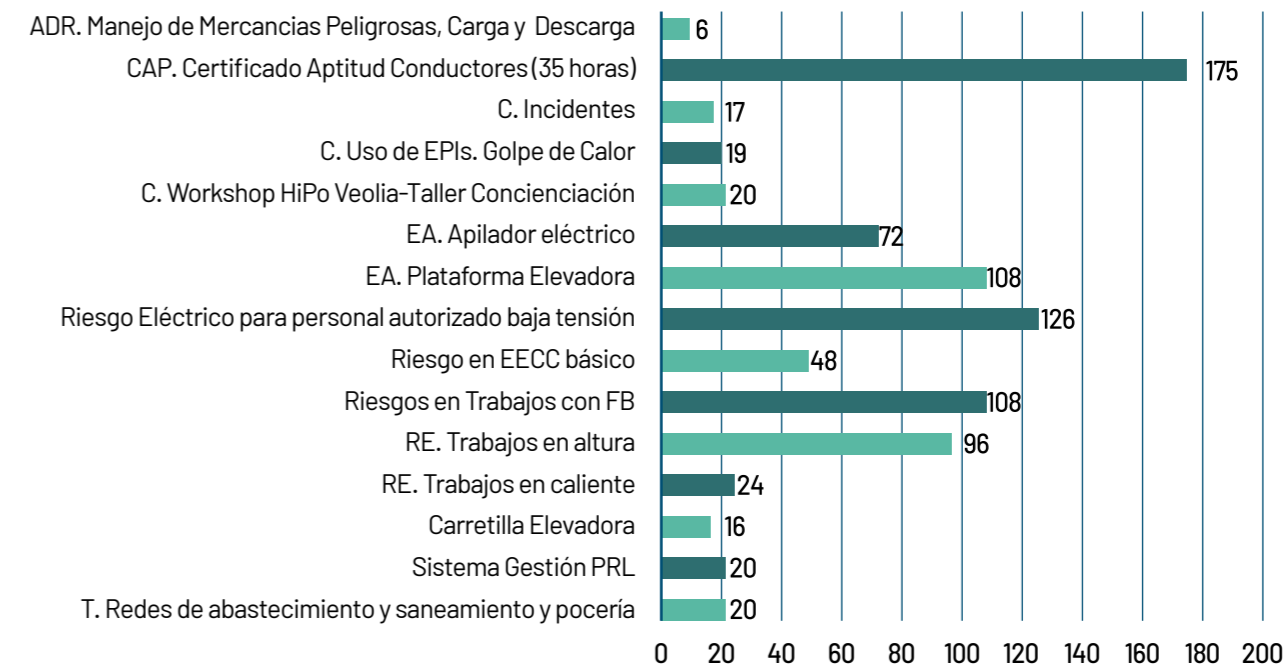
4. APRENDER Y COMPARTIR

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



3.4.5 COMPROMISO CON LA FORMACIÓN EN SSL

Durante el año 2022 se realizaron 15 acciones formativas de **Seguridad y Salud Laboral**, en 32 ediciones en las que participaron 118 empleados, con un total de 867 horas de formación impartidas.

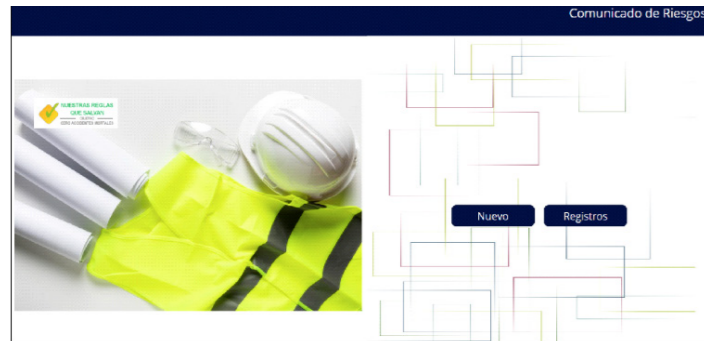


COMUNICADOS DE RIESGOS A TRAVÉS DE CÓDIGOS QR Y POWER APP

DR Comunidad Valenciana tiene implantado el proyecto de Cultura Justa que se basa en los tres pilares siguientes:

- Tener un planteamiento positivo sobre la SSL, es decir, identificar y valorar las buenas prácticas y los buenos comportamientos
- Promover, creando un clima de confianza, que la plantilla trabajadora informe espontáneamente de los “casi accidentes” o de las situaciones peligrosas, es decir, se fomenta activamente que los trabajadores y las trabajadoras realicen comunicados de riesgos a la empresa.
- No tolerar las infracciones a las reglas: mediante la aplicación de un sistema de sanciones proporcional a la gravedad de los hechos y que aplique a todos.

Con el objetivo de mejorar la trazabilidad, la gestión y el seguimiento de los comunicados de riesgos realizados, se ha desarrollado una aplicación web con tecnología Power App “Comunicados de riesgo”.



A través de un código QR, los trabajadores y trabajadoras acceden al formulario forms para registrar el comunicado de riesgo. Este comunicado de riesgos generado se registra automáticamente en la aplicación Power App “Comunicado de Riesgos” enviando de manera automática un correo electrónico al responsable inmediato para la gestión y el seguimiento del mismo.

Es importante señalar que este proyecto nace a petición de los delegados de seguridad y salud del comité de Hidraqua.

VISITAS DE SEGURIDAD Y PERMISOS DE TRABAJO con la herramienta PROSAFETY.



ESG  Aigües d'Elx
Informe Aigües Elx 2022