

INFORME SOSTENIBILIDAD



Aigües d'Elx



+

DESARROLLO
SOSTENIBLE
Y EQUIDAD

2023



GOBERNANZA

Cartas



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

En primer lugar, aprovecho esta oportunidad para invitar a la lectura del octavo informe de desarrollo sostenible de Aigües d'Elx correspondiente al ejercicio 2023. Como en años anteriores, este documento refleja el incansable trabajo del equipo humano de sus profesionales y colaboradores, quienes continúan demostrando cada día que nuestro servicio municipal de agua potable y saneamiento es un referente nacional e internacional en eficiencia y sostenibilidad.

Quisiera agradecer especialmente el trabajo del equipo de inspección de saneamiento que detectaron en una revisión rutinaria el estado de peligro de hundimiento de la galería-mina bajo la escuela de la Fundación Salud Infantil, y que gracias al trabajo conjunto del ayuntamiento y Aigües d'Elx el alumnado ya ha regresado a sus instalaciones en el presente curso.

También hemos avanzado en sostenibilidad reduciendo el consumo de recursos naturales, en primer lugar, hemos mejorado el rendimiento hidráulico siendo más eficientes en la distribución de agua potable en el término municipal y uso responsable por los vecinos y empresas de Elche. Por otra parte, hemos instalado las placas solares en las depuradoras de Arenales y Carrizales reduciendo el consumo de energía para el proceso de depuración de las aguas residuales y su posterior reutilización.

Este año seremos testigos de cómo se van materializando los proyectos redactados, un ejemplo es el inicio de las obras para solucionar los problemas del alcantarillado en la Calle Antonio

Machado o la mejora de la distribución de agua potable con la salida de los depósitos de Carrús. Además, ya es una realidad que la mancomunidad de regantes de Riegos de Levante pueden recibir agua regenerada de la depuradora de Arenales del Sol, una solución esperada por los agricultores para paliar la falta de agua.

En Elche somos muy conscientes del valor del agua, por eso no escatimamos para que todas las personas tengan acceso a este bien tan preciado y esencial. En 2014, fuimos pioneros en aplicar las tarifas sociales y el Fondo Social destinados para aquellas personas que por su situación económica necesitan una ayuda solidaria para hacer frente a sus recibos de agua. Hemos invertido 450.000 euros en ayudas para el Fondo Social y ya son más de 6.200 hogares que se han beneficiado de alguna de las tarifas sociales que dispone el municipio de Elche.

Mirando hacia el futuro, nuestro principal reto es trabajar para que el agua, fuente de vida, llegue a más vecinos de las pedanías de nuestro término municipal, cohesionando así nuestro territorio. Seguiremos aplicando todo nuestro talento humano y profesional para aprovechar la digitalización y la innovación, con el objetivo de lograr un servicio de agua y saneamiento aún más sostenible que garantice el suministro en el futuro.

En Elche, nuestra historia está íntimamente ligada al agua, y nuestro futuro dependerá de cómo la gestionamos hoy y mañana. Porque en Elche, el agua es vida, y juntos seguiremos convirtiendo nuestra tierra en el oasis que nos define.

Cartas



María José Toledo.
Directora-Gerente de
Aigües i Sanejament d'Elx.

Presentar la memoria de sostenibilidad de Aigües d'Elx es un orgullo muy especial para mí, más allá de los datos del ejercicio del 2023, las cifras representan el trabajo de todas las áreas del equipo humano y profesional de las 130 personas que formamos parte de Aigües d'Elx. Es una satisfacción ver su reflejo y valorar comparativamente el impacto social, ambiental y económico que nuestra gestión sostenible del agua tiene en Elche.

Os invito a su lectura para que podáis conocer con hechos y datos los diferentes proyectos en los que estamos trabajando, también quiero aprovechar esta oportunidad para adelantar algunas de las líneas de actuación dentro de nuestro Plan Estratégico que vamos a presentar al Consejo de Administración de Aigües d'Elx para los próximos años. En este sentido, nuestra prioridad es garantizar la calidad del suministro de agua y trabajar en proyectos que faciliten el acceso al agua a las zonas del término municipal que todavía no disponen de este servicio municipal. Reforzar los proyectos de rehabilitación de infraestructuras hídricas para paliar los problemas a consecuencia del envejecimiento de las redes y adecuarlas a las necesidades de una ciudad del siglo XXI.

Otra línea de actuación es apostar por la innovación y la digitalización del ciclo del agua ante los nuevos retos tecnológicos como la IA, big data o el internet de la cosas, entre otros. Aplicar estas oportunidades tecnológicas como herramienta para reducir el consumo de recursos hídricos, energéticos o materiales y revertir la huella ambiental de nuestra gestión en un mayor impacto

ambiental positivo en el medio ambiente. Somos conscientes del valor del agua y de su poder de transformación, por eso pondremos los mayores esfuerzos para que el agua nunca nos falte, mejorando los procesos para que el agua no se pierda y regenerando las aguas residuales para darle una segunda vida, como agua de riego, ambiental o uso urbano para un crecimiento urbano sostenible de Elche.

Es parte fundamental de nuestros valores, poner en el centro de nuestra gestión a las personas, eliminando barreras y favoreciendo la accesibilidad a los servicios de agua, ampliando canales de atención o aplicando las medidas sociales como el Fondo Social, Tarifas Sociales y flexibilidad de pago que permiten que ninguna persona de Elche se quede sin acceso al agua por motivos económicos.

Es una motivación para todo el equipo de Aigües d'Elx favorecer la comunicación con la sociedad ilicitana, participando y colaborando con la administración, instituciones y sociedad civil para que la gestión sostenible del agua y todo el ecosistema vinculado al ciclo del agua sea una oportunidad para el desarrollo económico del territorio, que el nuestro sea un ejemplo de colaboración público-privada como motor para hacer de Elche una ciudad más humana, más sostenible y resiliente ante los desafíos del cambio climático.

Finalmente, agradecer el trabajo del personal de Aigües d'Elx, proveedores y colaboradores que con su profesionalidad y vocación de servicio hayamos convertido la empresa en la que nos sentimos orgullosos de trabajar por y para Elche.

Cartas



Juan de Dios Navarro.
Concejale de Aguas y Medio Ambiente
del Ayuntamiento de Elche.

Es un honor presentar la memoria de sostenibilidad de Aigües d'Elx, un ejercicio de rendición de cuentas y transparencia hacia la ciudadanía que presta un servicio esencial como la gestión del agua y saneamiento en el término municipal de Elche. Los indicadores ambientales, económicos, sociales y de gobernanza de la memoria muestran que podemos decir que tenemos una empresa mixta que es referencia en la gestión sostenible del agua en el término municipal de Elche. Un servicio en constante evolución, servicio precavido que se anticipa y se adapta a las necesidades presentes y futuras. Gracias a su vocación de servicio, soy testigo que tiene el reconocimiento de la ciudadanía y una alta valoración de nuestro servicio municipal de aguas.

Sin caer en la autocomplacencia, somos conscientes de los numerosos desafíos que debemos resolver para construir una ciudad más saludable, sostenible y cohesionada. En esta línea, Aigües d'Elx tiene encomendada la tarea de trabajar para llevar el agua a las zonas del término municipal de Elche que aún no dispone del servicio de agua potable municipal. También, seguir trabajando para dar solución a los problemas del envejecimiento de la red de agua potable y saneamiento, en algunas zonas del municipio muy envejecidas.

El agua es un derecho fundamental y con este convencimiento, continuaremos trabajando

con los servicios sociales municipales para garantizar que todas las personas en situación de vulnerabilidad de Elche sigan teniendo acceso al agua, y que su situación económica no sea un impedimento para el acceso al derecho al agua potable.

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 nos ha valorado el pasado ejercicio con 8,03, la mejor nota en los últimos años.

Aunque aún debemos trabajar en mejorar algunos aspectos que los ilicitanos nos piden como servicio público, estoy convencido de que cumpliremos con las expectativas que la ciudadanía de Elche ha depositado en la gestión del agua. Esta confianza se basa en el compromiso y la experiencia del personal de Aigües d'Elx y sus colaboradores, cuya dedicación y competencia nos permitirán no solo mantener, sino mejorar continuamente nuestros estándares de servicio.

Juntos, estamos preparados para hacer una ciudad mejor para vivir.

La empresa

Más de dos décadas de experiencia nos avalan como empresa comprometida con el desarrollo sostenible.

Mantenemos un **firme compromiso en la implementación de nuevas tecnologías avanzadas y sostenibles** dirigidas a prestar un **servicio de calidad y cercano** a la ciudadanía, responsables en la gestión ética con un firme propósito y compromiso con el **desarrollo sostenible y generar valor** compartido con todos nuestros grupos de interés.

NUESTROS VALORES

Cuidamos nuestro entorno



Cuidamos del **planeta** y de las **personas**. Impulsamos la **transición ecológica**. Nos implicamos con el **medioambiente** y la preservación de los **recursos**. Garantizamos el **acceso al agua** a todas las personas sin dejar a nadie atrás.

Innovamos para anticiparnos al cambio



Nos **avanzamos** a los cambios para dar respuesta a los retos que tenemos por delante. Aplicamos la **mejora continua** para llegar allí donde nos necesitan.

Ponemos al cliente en el centro



Somos **profesionales** y nos gusta el **trabajo bien hecho**. Nos esforzamos por alcanzar la **excelencia** en todo lo que hacemos, para **satisfacer a nuestros clientes**.

Somos personas comprometidas



Trabajamos en **equipo** y fomentamos el **respeto**, la **comunicación** y la **colaboración**. Potenciamos la **diversidad** y promovemos el **talento** de las personas que formamos la compañía.



Consejo de Administración

Aigües i Sanejament d'Elx

Socio Público 51% Ajuntament d'Elx

Socio Privado 49% Hidraqua

Consejo de Administración

Representantes de:

Ajuntament d'Elx

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

Hidraqua

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



Reunió del Consejo de Administración en la Sala del Consell

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 la Directora Gerente y el Secretario, que cuentan con voz, pero sin voto.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Comités y comisiones

COMITÉ SEGURIDAD Y 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 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 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 DESARROLLO SOSTENIBLE

Representantes 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 SISTEMAS DE GESTIÓN

Representantes 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 COORDINACIÓN SEGURIDAD

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

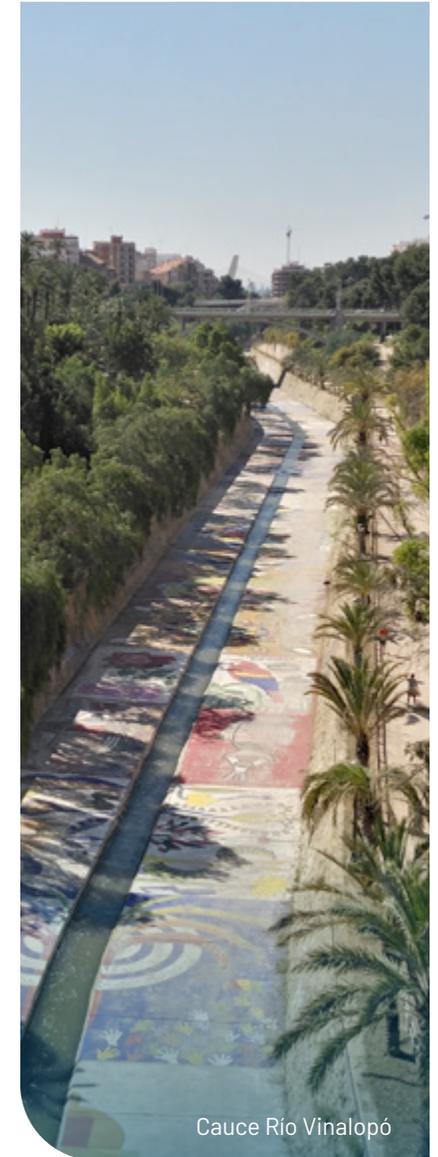
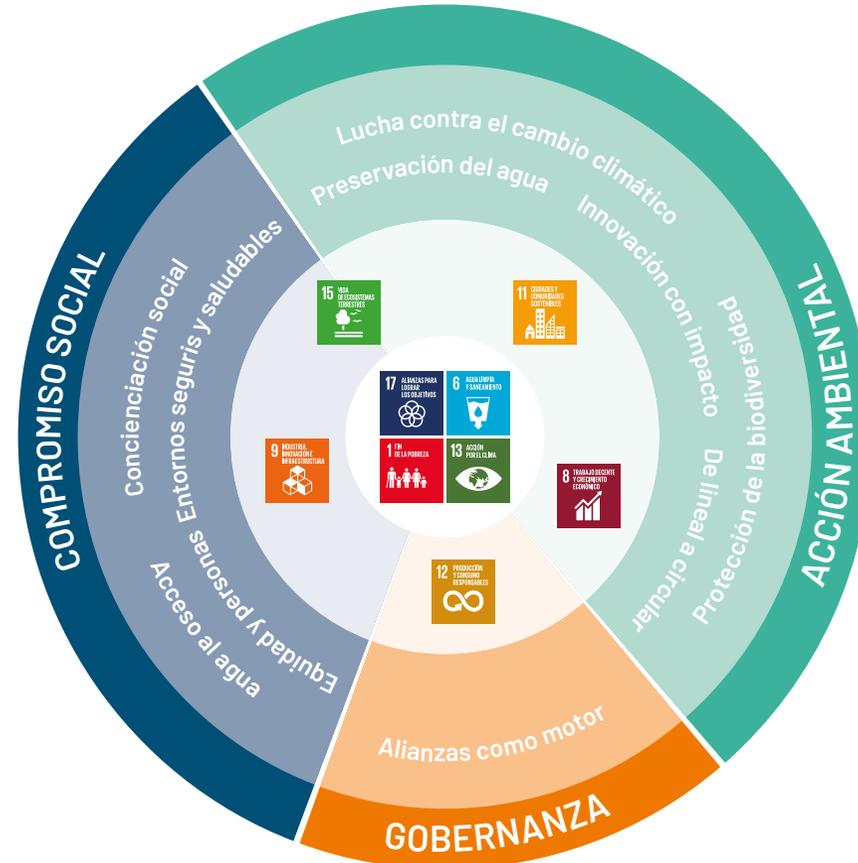
Órgano cuya función es actuar en materia de Continuidad de Negocio, seguridad lógica y seguridad física.



Actividad responsable

Aigües i Sanejament d'Elx **agrupa su actividad en Desarrollo Sostenible en los tres ejes ASG** 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.



Cauce Río Vinalopó

ACCIÓN AMBIENTAL

CAMBIO CLIMÁTICO

Generación de **2.272.673 kWh** en energía renovable producida.

5 tanques de tormenta con capacidad de 73.200 m³.

44% de la flota son **vehículos eléctricos e híbridos**.

BIODIVERSIDAD

100% de instalaciones libres de pesticidas.

100% de instalaciones libres de especies invasoras.

ECONOMÍA CIRCULAR

9.976.610 m³ de agua tratada en las estaciones depuradoras.

100% de agua reutilizada.

87,98% rendimiento de la red de agua potable.

109 litros de consumo por habitante y día.

COMPROMISO SOCIAL

ACCESO AL AGUA

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

450.000 € invertidos en fondos sociales

6.210 familias acogidas a tarifas sociales.

CONCIENCIACIÓN

Más de 35 iniciativas sociales, educativas y ambientales.

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

Más de 7.700 personas han visitado nuestras instalaciones.

Más de 125.857 personas sensibilizadas en uso responsable del agua.

PERSONAS

Empresa Familiarmente Responsable (EFR)

91, 41% plantilla con contrato **fijo**.

Implantación de políticas que favorecen la **desconexión digital** y el trabajo.

47,37% mujeres en puestos de responsabilidad.

2,3% de la plantilla son personas con discapacidad, superando el 2% fijado por la legislación en la materia.

GOBERNANZA

ACTIVIDAD

Compliance Officer en la empresa.

Empresa con **Data Protection Officer**.

100% de la plantilla formada sobre el código de conducta.

CADENA DE VALOR

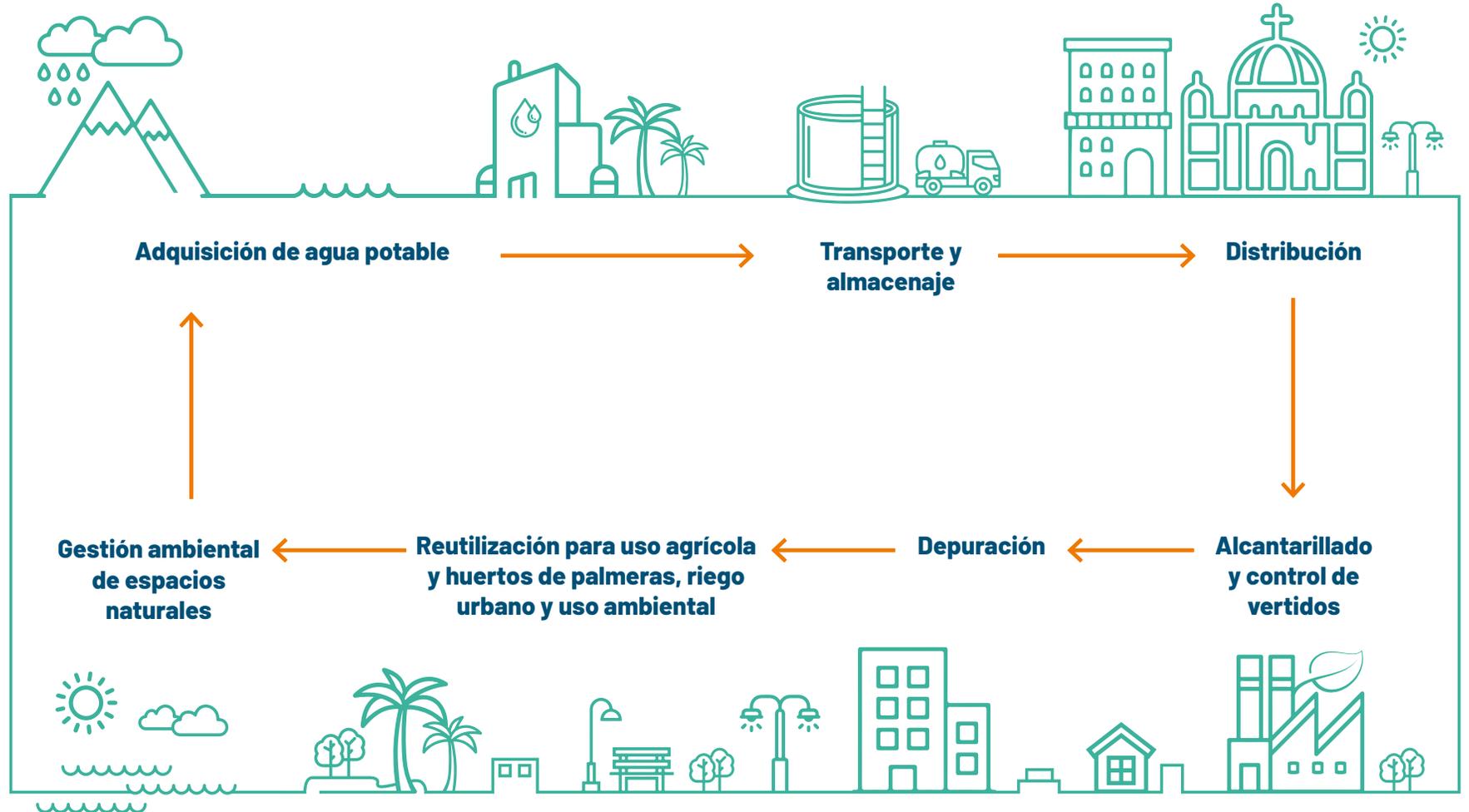
100% de compras estratégicas evaluadas.

6.894.337,44€ gasto en proveedores locales.

386.128€ de inversión social (LBG).

ASG

Actividad responsable



Nuestras cifras



AGUA POTABLE

Nº CLIENTES **125.562**
 POBLACIÓN ABASTECIDA **238.293**
14,51 HM3 AGUA SUMINISTRADA
1.272 KM DE RED DE AGUA POTABLE
109 LITROS CONSUMO POR PERSONA Y DÍA



CALIDAD DE AGUA

19.000 ANÁLISIS DE AGUA AL AÑO
MÁS DE 22.000 PARÁMETROS ANALIZADOS ANUALMENTE
113 ANÁLISIS TIPO "GRIFO DEL CONSUMIDOR"



DEPURACIÓN Y REUTILIZACIÓN

9.976.610 M3 DE AGUA DEPURADA
100% AGUA REUTILIZADA
7.690 M3 PARA EL RIEGO DE HUERTOS URBANOS
100% LODOS VALORIZADOS
13.346 TN LODOS VALORIZADOS PARA ENERGÍA



DIGITALIZACIÓN

MÁS DE 50 ESTACIONES REMOTAS
MÁS DE 235.000 REGISTROS DIARIOS
34.983 CLIENTES CON TELELECTURA
49.068 CLIENTES CON FACTURA ELECTRÓNICA
43.496 GESTIONES ON LINE
105.000 TAREAS DE CAMPO UN 2% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR



ECONÓMICOS

31.598,4 M€ CIFRA DE NEGOCIO
MÁS DE 292,2 M€ A CARGO DE LOS FONDOS DE RENOVACIÓN
137 PROVEEDORES LOCALES
6.894,3 M€ DE FACTURACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES



RED DE SANEAMIENTO

572 KM DE RED DE ALCANTARILLADO Y COLECTORES
44,53 KM DE RED INSPECCIONADOS CON CÁMARA DE CIRCUITO CERRADO
46,64 KM DE RED DE SANEAMIENTO LIMPIADA
25.303 IMBORNALES LIMPIADOS AL AÑO



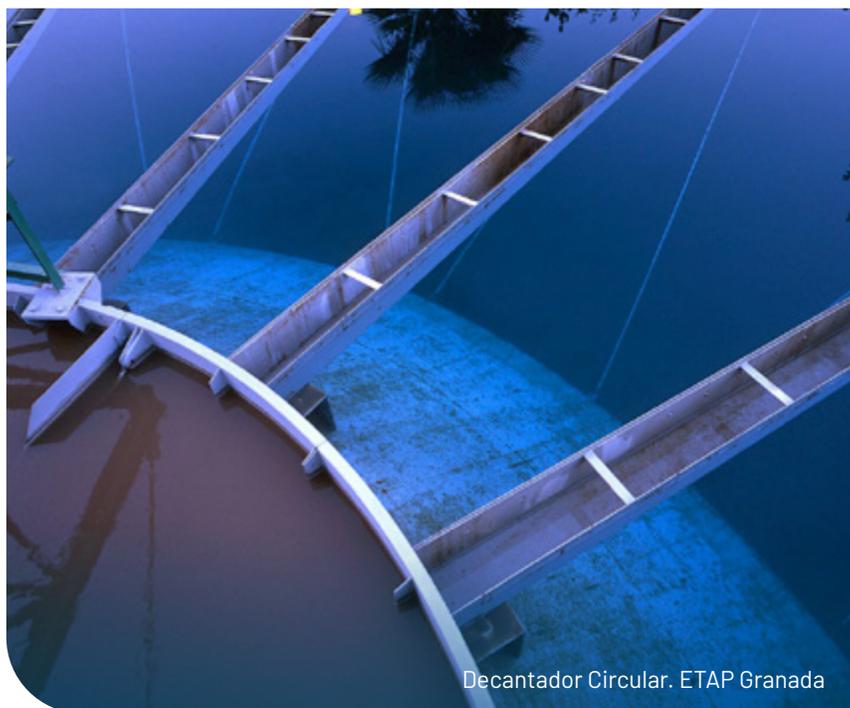
PLANTILLA

128 PROFESIONALES
1 ACCIDENTE CON BAJA
12 MUJERES EN PUESTOS DE RESPONSABILIDAD
3 PERSONAL CON DISCAPACIDAD
2.861 HORAS DE FORMACIÓN

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**.



Decantador Circular. ETAP Granada

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

VÍNCULOS DE CONFIANZA

ALIANZAS COMO MOTOR



SALUD DE LAS PERSONAS Y EQUILIBRIO ECONÓMICO

ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL



CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



EQUIDAD Y PERSONAS



ENTORNOS SEGUROS



SALUD DEL PLANETA

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



PRESERVACIÓN DEL AGUA



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



DE LINEAL A CIRCULAR



INNOVACIÓN



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 nuestras 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.



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

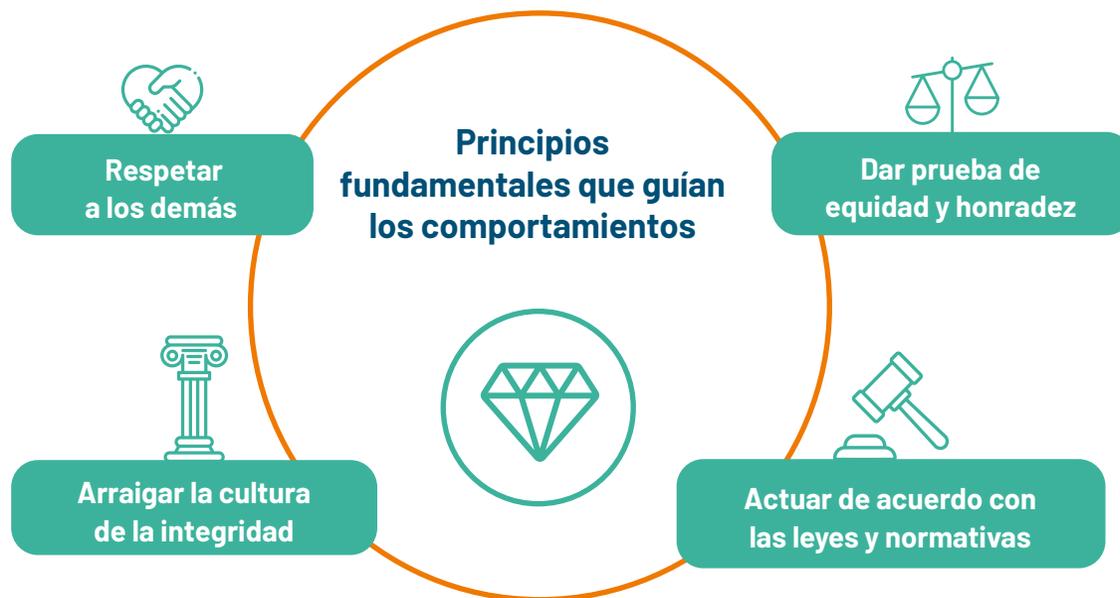
Establecer y reforzar vínculos de confianza

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 promover la 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.

Buen Gobierno

Normas de conducta

Aigües d'Elx trabaja para promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de su conducta profesional e íntegra se relacionan de la misma manera respetuosa y transparente con los clientes y proveedores de la empresa y todos los interlocutores en el desempeño de su actividad diaria. Así mismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno las debe de llevar a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja.



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.

Código Anticorrupción: describe los principios y actuaciones destinadas a respetar el compromiso de Aigües d'Elx de prohibir, sin reservas, cualquier forma de corrupción y comportamientos semejantes o equivalentes y de atenerse a las reglamentaciones y mejores prácticas en este campo.

Ambos códigos se integran con las demás políticas y procedimientos internos existentes, los cuales deben ser igualmente respetados.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Políticas

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. Además del Código de Conducta y Código Anticorrupción disponemos de las siguientes políticas:

- **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.

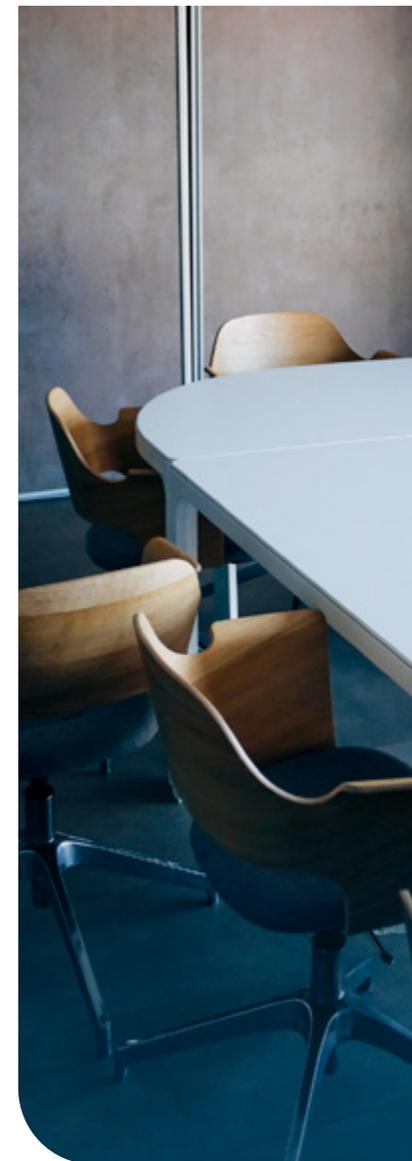
- **Política de cumplimiento fiscal.**

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.

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, Código Anticorrupción y políticas** que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.

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%	32	100%	2	2



Enfoque de precaución

Mapa de Riesgos

Dentro de la estructura del modelo de prevención y control de delitos penales está la **identificación de las actividades** en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que han de ser prevenidos, lo que se conoce como **Mapa de Riesgos**.

El mapa de riesgos es un **análisis dinámico**, en el sentido que su revisión es continúa, teniendo establecido un sistema para el tratamiento descrito de los riesgos considerados en la empresa. Para ello, por cada área de la compañía se ha procedido a realizar un análisis exhaustivo

de **identificación de los riesgos asociados a la actividad**, así como a su **evaluación de Riesgo Inherente y Riesgo Residual**. Identificando y estableciendo, bien, buenas prácticas y/o controles que contribuyen a la mitigación del riesgo.



ANTICIPACIÓN

CREAR Y MANTENER VALOR, REPUTACIÓN Y MOTIVACIÓN INTERNA

FOMENTAR UN NIVEL DE ASUNCIÓN, DE MANERA INFORMADA EN TÉRMINOS LEGALES, ACEPTABLES Y ECONÓMICAMENTE SOSTENIBLES

CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES LEGALES Y REGULATORIAS

Aigües d'Elx 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, 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"**. Así mismo, nuestra oficina presencial está adaptada para una atención más personalizada y accesible, configurando 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 de oficina**, una mejora tangible en la atención presencial, contribuyendo junto con el resto de canales de atención a **minimizar todas las barreras identificadas**.

ENTIDADES COLABORADORAS PROGRAMA CONTIGO



Programa voluntariado Veolia Cares

¿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 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.

Innovamos con...

VOZE IA, ChatBot... en la atención al cliente hemos empleado la innovación para facilitar la accesibilidad de lo gestión comercial de los servicios municipales de agua y saneamiento a la ciudadanía.

Por 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 vía 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

Contactanos 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 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 atenderemos en las principales lenguas con mayor presencia en tu territorio para que el idioma no se 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.

Valoración del servicio

La excelencia del servicio es alcanzar o superar el cumplimiento de las expectativas de la 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.



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



Encuesta de 8 minutos.



Encuestas realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2023.
Entrega de resultados: enero de 2024.



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



Muestra: 100
Nivel de error: +/- 10%

DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DOMÉSTICOS CON EL SERVICIO OFRECIDO POR SU COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DEL AGUA.



Conocer el nivel de satisfacción con los **atributos definidos**.



Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes y áreas de mejora** del servicio.

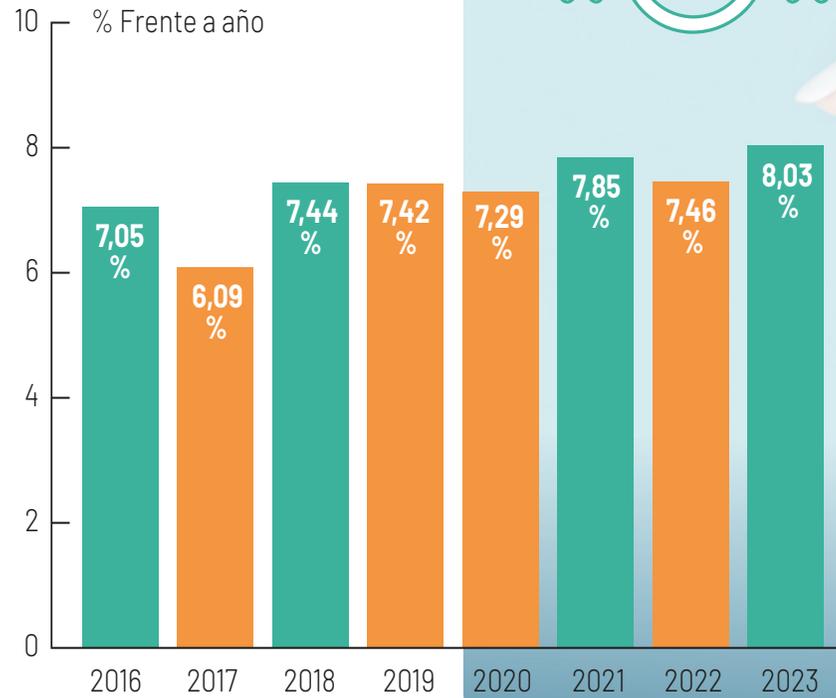


Identificar las **mejores prácticas** dentro de la organización.



Difundir los resultados de las mediciones para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios.

Evolución de valoración del servicio



Valoración **8,03**
sobre 10 en 2023



Conclusiones



MARCO EMPRESAS SUMINISTRADORAS

Comparativamente, respecto a otras compañías de suministros, la empresa del gas lidera el ranking con una valoración de 8.76 puntos, seguido de la compañía del agua (8.38).

PRODUCTO/SERVICIO

La continuidad del suministro (9.00) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (5.71).

Todos los atributos mejoran, excepto la continuidad del suministro, respecto al año 2022.

NOTORIEDAD E IMAGEN

El reconocimiento de Aguas de Elche es del 40%.

En general, la valoración de atributos de imagen tiende a mejorar. El mejor valorada es que se preocupa por el medioambiente y la biodiversidad (7.05).

ATENCIÓN AL CLIENTE

El canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (57%), por delante del presencial.

Personalización e inmediatez son los dos valores más prioritarios en la atención al cliente.

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.



Adhesión Junta de Arbitraje

Aigües d'Elx adherido a la **Junta de Arbitraje desde el 2016**.

Se trata de un **procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el ámbito de consumo** que nace cuando las partes enfrentadas no se ponen de acuerdo en la solución más adecuada y utilizan un tribunal arbitral para la resolución de la divergencia. Ambas partes se comprometen a cumplir la resolución que dicte el tribunal.

Las reclamaciones entre consumidores y empresarios, que se pueden resolver mediante el arbitraje de consumo, se gestionan a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana. **Es un sistema gratuito y mucho más ágil que la reclamación judicial.**

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNITAT VALENCIANA

ESTABLECIMIENTO ADHERIDO



ARBITRAJE DE CONSUMO

GENERALITAT VALENCIANA

Compromisos de calidad de servicio

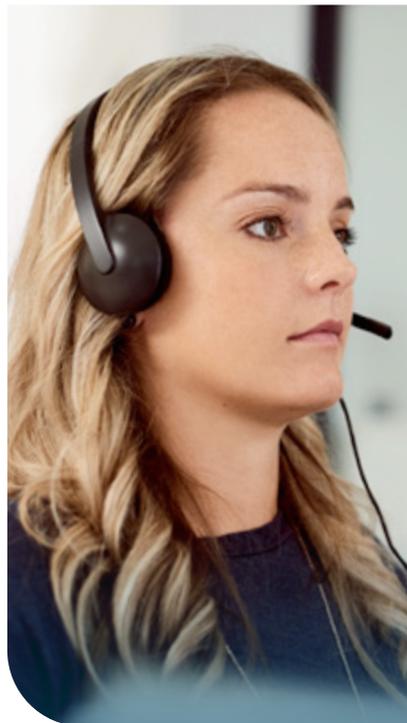


Procesos de quejas

- **1.443** reclamaciones recibidas.
- 1 resolución resuelta por el **Customer Counsel**.
- 16 resoluciones a través de la **Junta de Arbitraje**.
- 305 compensaciones por incumplimiento de la **Carta de Compromisos con los Clientes**. Correspondiendo 4 con Instalación del contador en alta (≤ 24 horas), 1 con aviso por detección consumo elevado, 2 por queja respondida en plazo mayor a 10 días hábiles, 277 por plazo ejecución acometida agua y alcantarillado (≤ 15 días naturales) y 17 por plazo comunicación de devolución bancaria. Que han supuesto un total de **9.258,32€ de compensación a los usuarios afectados**.

RECLAMACIONES Y COMPROMISOS

Quejas recibidas	1.443
Junta de Arbitraje	16
Defensor del cliente (Customer Counsel)	1
Incumplimiento de compromisos	305



A continuación, se muestra una evolución de las quejas desde 2011 a 2023, en la que se observa el aumento del registro de éstas, teniendo en cuenta que en **2020 hubo un registro mayor de quejas, por la estimación de consumos a causa del confinamiento de la pandemia COVID19**. No teniendo en cuenta este año, se identifica de manera clara, que ha habido un crecimiento en el número de quejas, partiendo del registro de todas las reclamaciones que se reciban, independientemente del canal de atención por el que se reciba. Lo que **ayuda a una mejora continua en nuestros procesos**.

En 2023, **se han registrado 40% más de quejas**, que en 2022. **El principal motivo ha sido la facturación del concepto Canon de saneamiento**, que hasta el 2ºT-2023, estaba aplazado (conforme a resolución de la Generalitat Valenciana, por el que se facturaba y se quedaba aplazado, no aplicando el importe en la factura). Es a partir del 3erT-2023, cuando finaliza esta medida, por lo que ya se incluye el importe de CS del periodo, más la parte proporcional, de devolución de todo lo aplazado. Esto supone de media **un incremento en el importe de factura del 25%** sobre los periodos anteriores, lo que provoca un gran número de quejas, con motivo de disconformidad en facturación.



Comprendiendo las tarifas de agua

Las tarifas para la **gestión de agua, canon de saneamiento, conservación del contador, alcantarillado y basura** se elaboran teniendo en cuenta las características específicas del municipio de Elche y la legislación vigente actual.



Agua y Alcantarillado

El municipio de Elche se caracteriza por unos recursos hídricos limitados. De ahí que se aplique la facturación por tramos de consumo, para facturar en función del gasto de agua y con una tarifa creciente. De esta manera, se fomenta un consumo racional del agua.

Canon de Saneamiento

Tasa autonómica cuya titularidad corresponde a la La Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales de la Comunidad Valenciana.

Tasa de Basura

La tasa por la prestación del servicio de recogida domiciliar de basura se recauda en la factura del agua por cuenta del Ajuntament d'Elx. Se aplica a todos los contratos de alta en el servicio de agua potable y se destina al tratamiento, reciclado y valorización de los residuos municipales, así como su traslado a los puntos limpios y plantas de reciclaje.

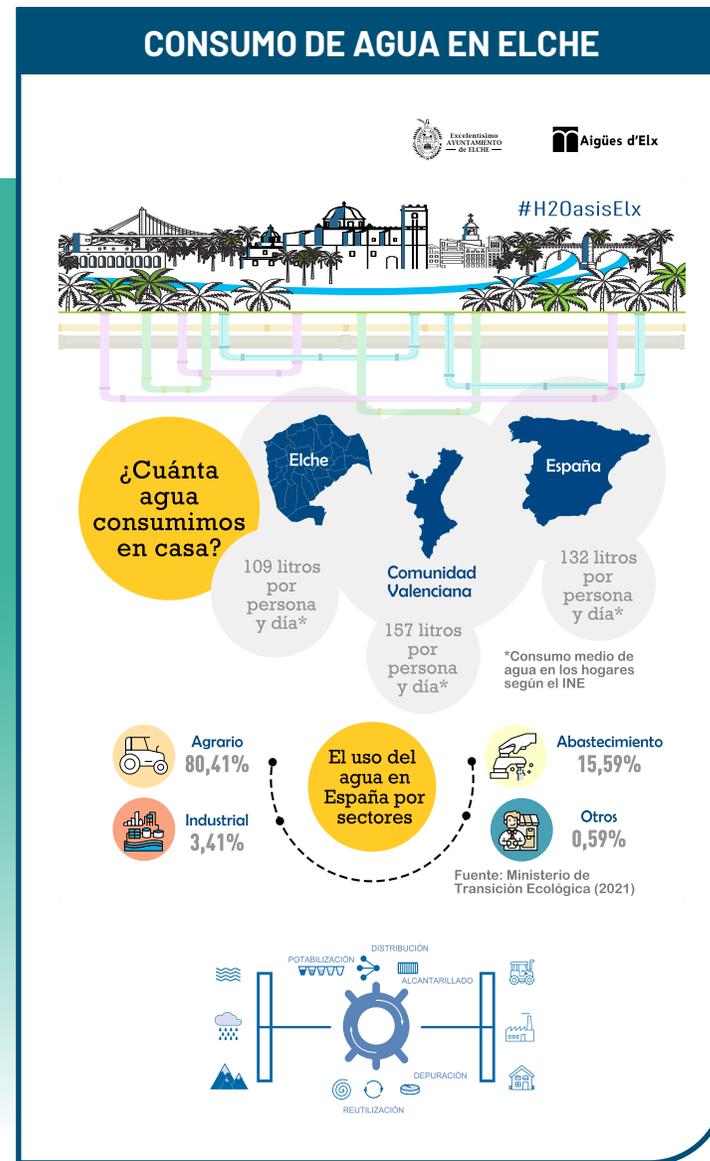
¿Qué datos encontramos en la factura del agua en Elche?

La factura te permite conocer la relación con el uso que haces del agua y es de gran utilidad para adoptar hábitos sostenibles de consumo

Ten en cuenta algunos aspectos básicos:

- La factura de agua de Elche **se emite trimestralmente**, o mensualmente para grandes consumidores
- Incluye todos los **costes derivados del ciclo urbano** del agua.
- El carácter del suministro se clasificará en **doméstico o industrial**.

Contiene **tasas ajenas por el Servicio de Recogida de Basuras** (Ajuntament d'Elx), así como el **Canon de Saneamiento** (EPSAR).



Sistemas 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.



• **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.



• **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 más familia, 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. Nivel EFR Proactivo B.



• **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.





ALIANZAS COMO MOTOR

Nuestra forma de trabajar

Las 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.**

Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos



137

PROVEEDORES LOCALES

6.894.337,44 M€

FACTURACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

386.128 €

LBG ACCIONES SOCIALES DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL Y EDUCATIVA

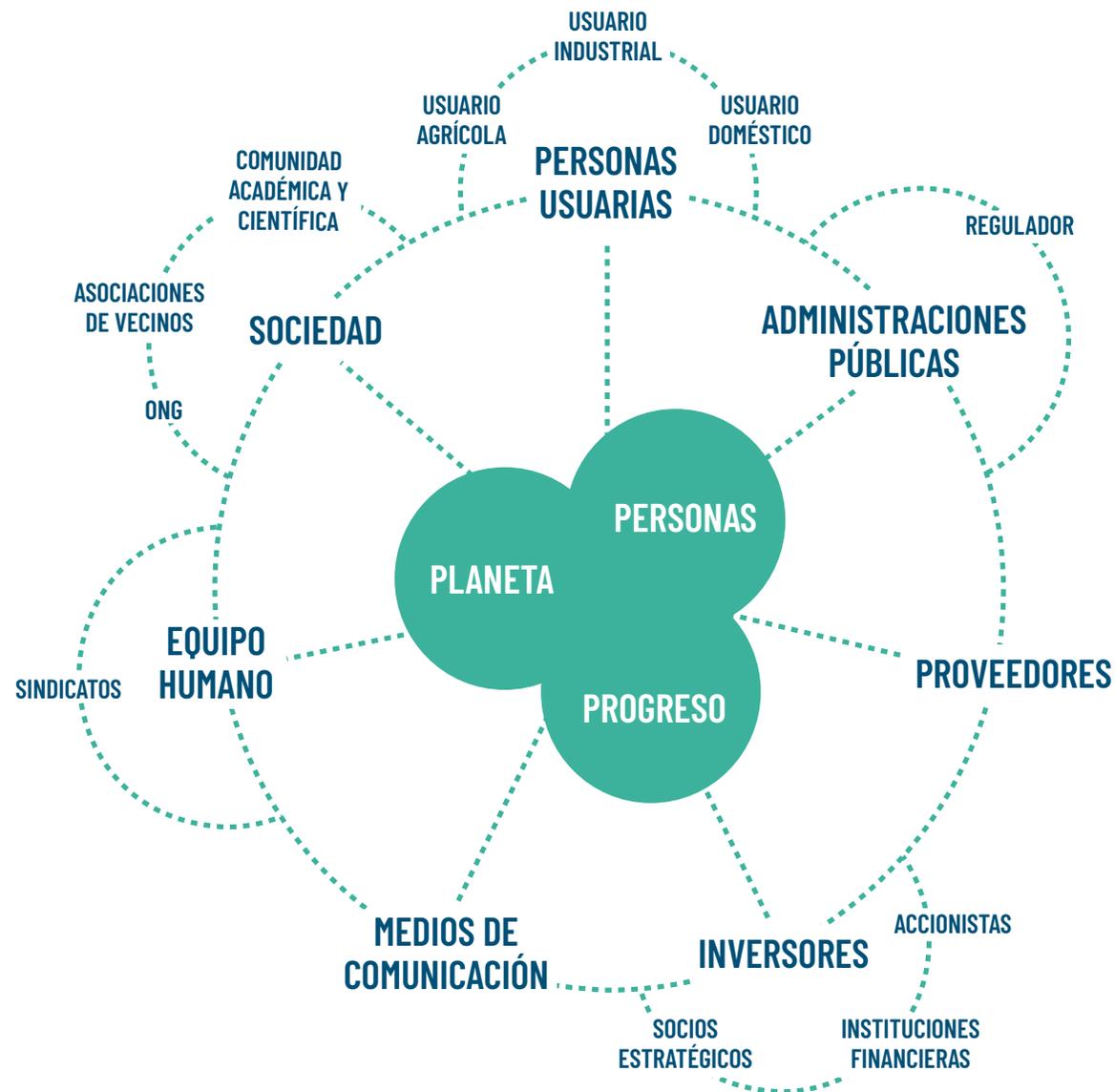
Alineamos nuestros compromisos...
TRABAJAMOS CON PROVEEDORES SOCIALMENTE RESPONSABLES
con los objetivos de desarrollo sostenible.

Diálogo con grupos de interés

El diálogo con grupos de interés forma parte de nuestra Política de Desarrollo Sostenible y se realiza un seguimiento periódico en las que se averigua la percepción y sus expectativas sobre la compañía y el seguimiento de nuestros compromisos.

Los encuentros con los grupos de interés suelen ser **a través de reuniones, foros profesionales, mesas redondas, encuestas y congresos temáticos** liderados por la empresa.

Aigües d'Elx participa de manera proactiva el encuentro con los grupos de interés.



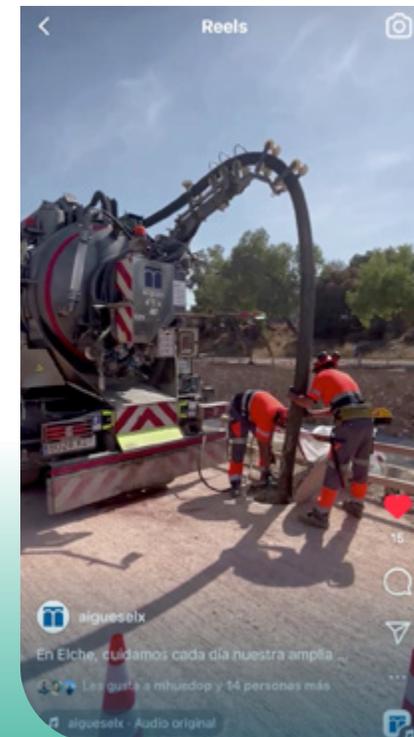
Comunicación: construyendo puentes con la comunidad

La **estrategia de comunicación para Aigües d'Elx** ha demostrado ser un **pilar fundamental en la construcción de una relación sólida y transparente con la ciudadanía y sus grupos de interés.**

Durante el pasado ejercicio y el presente **se ha ido reforzando la comunicación multicanal**, adaptando y buscando el canal más adecuado para el público objetivo. Con el objetivo de un **mayor transparencia** y rendición de cuentas de nuestra gestión, la **colaboración con la prensa local** ha sido fundamental, en este sentido se han llevado acuerdos con los medios de comunicación locales **para difundir información relevante sobre la gestión sostenible del agua.**



REDES SOCIALES @AIGUESELX



Proveedores

Aigües d'Elx 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.

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.



EN AIGÜES D'ELX NOS HEMOS COMPROMETIDO A SELECCIONAR EL 100% DE NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

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:

> TOTAL DE PROVEEDORES

287

> PROVEEDORES LOCALES

137

> GASTO PROVEEDORES LOCALES

6.894.337,44 €

- **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...).



Principios de contratación

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.

Inversión social

Desde Aigües d'Elx valoramos la importancia de **medir los impactos que tienen nuestras acciones sobre el entorno y la sociedad**. Es por ello que apoyamos y formamos parte desde 2007, junto con otras organizaciones comprometidas, de una iniciativa innovadora en este ámbito: **el Grupo LBG (London Benchmarking Group)**.



LBG, referente internacional reconocido por el Dow Jones Sustainability Index, **ofrece un marco estándar para la gestión, medición y comunicación de los resultados** (logros e impactos alcanzados) de proyectos sociales y medioambientales **mediante el uso de parámetros comparables entre empresas**.

2		HAMBRE CERO	1.575 €	0,4%
3		SALUD Y BIENESTAR	5.980 €	1,6%
4		EDUCACIÓN DE CALIDAD	42.548 €	11,1%
5		IGUALDAD DE GÉNERO	225 €	0,1%
6		AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	192 €	0,1%
8		TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	180 €	0,1%
10		REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	3.240 €	0,8%
11		CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	378 €	0,1%
12		PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	1.040 €	0,3%
13		ACCIÓN POR EL CLIMA	34.348 €	8,9%
14		VIDA SUBMARINA	67.788 €	17,6%
15		VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	207.420 €	53,5%
17		ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	21.214 €	5,5%



INICIATIVAS IMPORTE TOTAL **386.128€**

LGB

Aigües d'Elx ha desarrollado en 2023 un total de **37 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**.

INICIATIVAS ALINEADAS POR PROYECTO CONTRIBUCIÓN LBG

PROYECTO	INICIATIVAS
Acciones varias	10
Programa educativos	6
Voluntariado	3
Aqualogía	6
Visitas Instalaciones	12
TOTAL	37



CEIP Rodolfo Samper. Charla Compromisos ODS.



Programa AQUAESTEM. CEIP El Palmeral.

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 2023 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 Torreta**
- **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**
- **Universidad Miguel Henández**



Firma convenio CONCIENCIATE



Firma convenio Funcació Esport Il·licità

Formación en prácticas

La empresa mixta Aigües d'Elx y el CIPFP La Torreta han firmado por segundo año consecutivo, 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**.



Prácticas CIPFP La Torreta



ACCIÓN AMBIENTAL





LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Lideramos la lucha contra el cambio climático



USO DE ENERGÍAS RENOVABLES:

2 DEPURADORAS CON SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE ENERGÍA SOLAR Y 1 DEPURADORA CON PRODUCCIÓN DE COGENERACIÓN, TODO PARA CONSUMO.



PRODUCCIÓN DE **0,145 GWh** DE ENERGÍA SOLAR



2,128 GWh DE ENERGÍA COGENERADA PARA AUTOCONSUMO



LA COGENERACIÓN DE ELECTRICIDAD HA SUPUESTO EL EQUIVALENTE AL CONSUMO MEDIO DE **635 VIVIENDAS**

Alineamos nuestros compromisos...
REDUCIR LAS EMISIONES DE CO₂ DE NUESTRA GESTIÓN
con los objetivos de desarrollo sostenible.

Riesgos y oportunidades frente al cambio climático

En referencia a los riesgos ambientales, en primer lugar destacan los que corresponden a los retos de la sociedad, como son la **lucha contra el cambio climático** o la pérdida de biodiversidad, para los cuales se dispone de estrategias de acción claras y definidas en este informe.

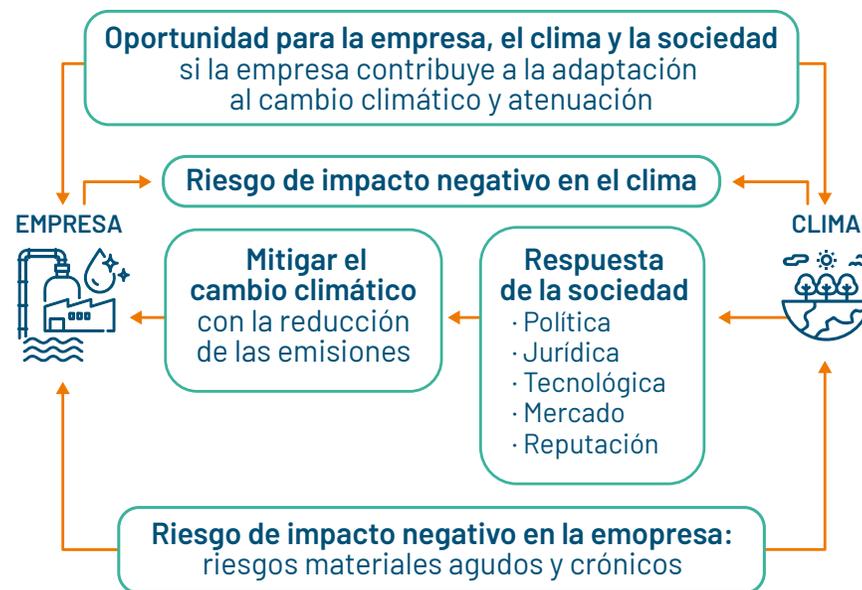
Los riesgos asociados al cambio climático pueden llegar a tener un impacto significativo para la empresa ya que, por ejemplo, podrían alterar la disponibilidad de agua, recurso esencial para los procesos de producción y distribución de agua potable, o provocar eventos que modifiquen los flujos de los ríos y afecten a la disponibilidad del recurso y a la calidad de sus aguas. En segundo lugar, la salud de las personas (agua de calidad, saneamiento) y el res-

peto del medio ambiente (medio receptor de agua tratada, aire, suelos), conforma otro de los retos climáticos.

Abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético.

Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua sino que han de hacerlo con el menor consumo energético posible.

En este aspecto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático se pueden convertir en **oportunidades para un uso eficiente de los recursos**.



Mitigación adaptación



Hemos diseñado una estrategia climática basada en 4 líneas

Mitigar el cambio climático

Promover modelos de economía circular de residuo 0

Desarrollar modelos responsables con el clima, potenciando infraestructuras verdes (soluciones basadas en la naturaleza) y una economía baja en carbono

Desarrollar planes de resiliencia para hacer frente a los efectos del cambio climático, sobre los recursos hídricos, impulsando la preservación de los ecosistemas clave en el ciclo del agua

Las mejoras de eficiencia energética en la depuradora de Arenales del Sol ha logrado un ahorro durante el 2023 de **126.716 kWh**.



EDAR Arenales del Sol

Medidas de ahorro energético

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 aproximadamente 2.128.000 kWh de energía eléctrica. El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Aprovechamiento de la energía térmica

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 1.255.833 kWh. Se ha ahorrado en combustible fósil alrededor de 149.000 litros de gasóleo.

La energía térmica producida en la EDAR de Algorós ha ahorrado **49.000 litros** de gasóleo



EDAR Algorós

Eficiencia Hidráulica

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

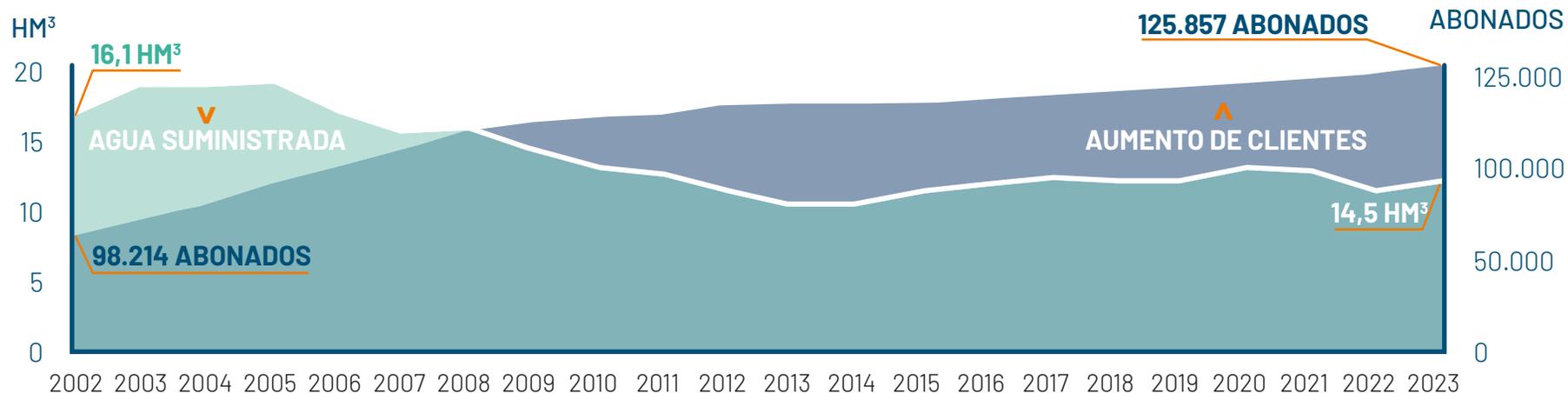
EVOLUCIÓN DEL AGUA SUMINISTRADA EN ELCHE



MEJORA DE LA EFICIENCIA HIDRÁULICA EN EL SERVICIO

87,98% RENDIMIENTO DE LA RED DE AGUA POTABLE

EN 2023 LA MEDIA DE CONSUMO ES DE **109 LITROS** POR PERSONA Y DÍA



Mitigación

PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA AUTOCONSUMO

	Energía Eléctrica producción biogás	Energía Fotovoltaica	Total Energía producida
2021	2.663.000 kWh	0	2,663 GWh
2022	2.816.500 kWh	0	2,816 GWh
2023	2.128.000 kWh	144.673 kWh	2,273 GWh*

*Descenso debido a una avería en la planta de cogeneración. Se reparó en octubre de 2023.

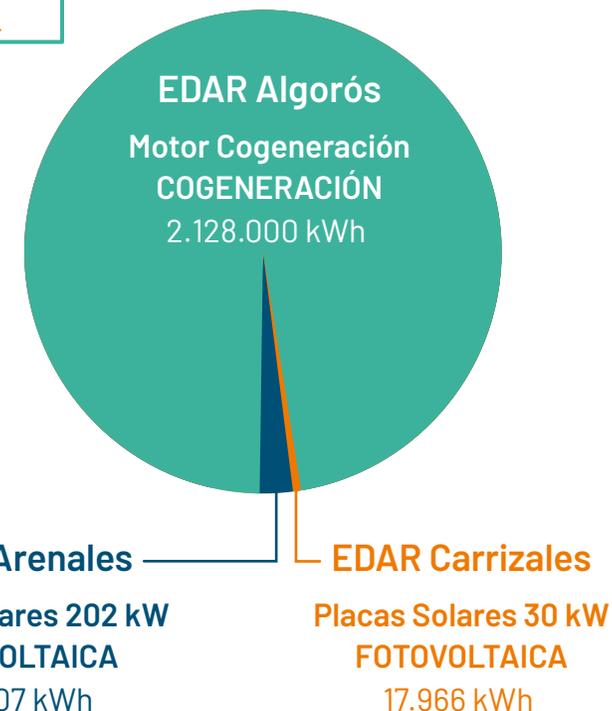
ENERGÍA ELÉCTRICA TOTAL PRODUCIDA EN 2023
2.272.673 KWH

INNOVAMOS CON... instalación de placas fotovoltaicas en EDARs Arenales y Carrizales



Durante el año 2023 se ha procedido a la instalación de un sistema fotovoltaico de conexión a red en las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales de Arenales y Carrizales, con el objetivo de producir energía eléctrica que verterá a la red interior, para que pueda ser auto-consumida.

Las producciones máximas esperadas serán de unos **200kWp en la EDAR de Arenales y de unos 26 kWp en la EDAR de Carrizales**, permitiendo unos **ahorros aproximados de casi el 13%** en ambas plantas.



Energía para autoconsumo



ENERGÍA SOLAR

Edar Arenales
840 kWh/día
14% consumo

Edar Carrizales
116 kWh/día
13,6% consumo



BIOGÁS

Edar Algorós
7.808 kWh/día
36,7% consumo



EDAR Arenales del Sol

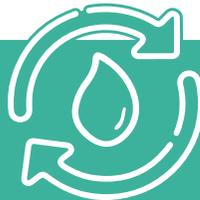


EDAR Carrizales



EDAR Algorós

INNOVAMOS CON... Agua regenerada para riego de los Huertos tradicionales de Palmeras



Las EDAR de Elche, permiten regenerar casi 10.000.000 m³/año para su posterior reutilización. El agua regenerada se reutiliza **para el riego agrícola del Camp d'Elx y para usos ambientales en el Paraje Natural Municipal de El Clot de Galvany**. Gracias a la reutilización ahorramos agua potable para consumo humano. Los Huertos tradicionales de Palmeras como los de Contador, Tío Masot y las comunidades de riego tradicional como las acequias de Marchena, Mayor del Pantano y Azud de los moros, así como los regantes de Carrizales usan **agua regenerada de las depuradoras de Elche**.



Movilidad Sostenible

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

En 2023 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 10 vehículos eléctricos y 16 híbridos del total de la flota, que suponen un 44,83%.

12 ELECTROLINERAS
PUNTOS DE CARGA

26 VEHÍCULOS
HÍBRIDOS Y ELÉCTRICOS



EMISIONES (tCO₂)

	Gasóleo	Gasolina	Emisiones Totales	
2021	141,461	36,82	178,28	
2022	131,357	39,349	170,706	-6,56%
2023	118,597	43,794	162,391	-7,91%

Dif. respecto a 2021

Consumo de Energía Verde

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

En nuestro compromiso hacia la transformación energética del planeta **promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante la generación de energía eléctrica a partir de cogeneración y fuentes renovables**, tras la reciente instalación de placas fotovoltaicas para autoconsumo de las plantas depuradoras. **Esto supone reducción de las emisiones.**

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



Tanque Tormenta, Parque Empresarial, Torrellano

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 **reuti-**

lización para riego agrícola y 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.



PRESERVACIÓN DEL AGUA

Preservamos el agua como fuente de vida



87,98%
RENDIMIENTO HIDRAÚLICO



87%
DEL AGUA REGENERADA ES UTILIZADA PARA RIEGO AGRÍCOLA



9,97 Hm³
AGUA DEPURADA



5 tanques
DE TORMENTA CON CAPACIDAD PARA 73.200 M³ DE ALMACENAMIENTO



MÁS DE **22.000**
DETERMINACIONES DE LOS DISTINTOS PARÁMETROS PARA GARANTIZAR LA POTABILIDAD DEL AGUA DEL GRIFO

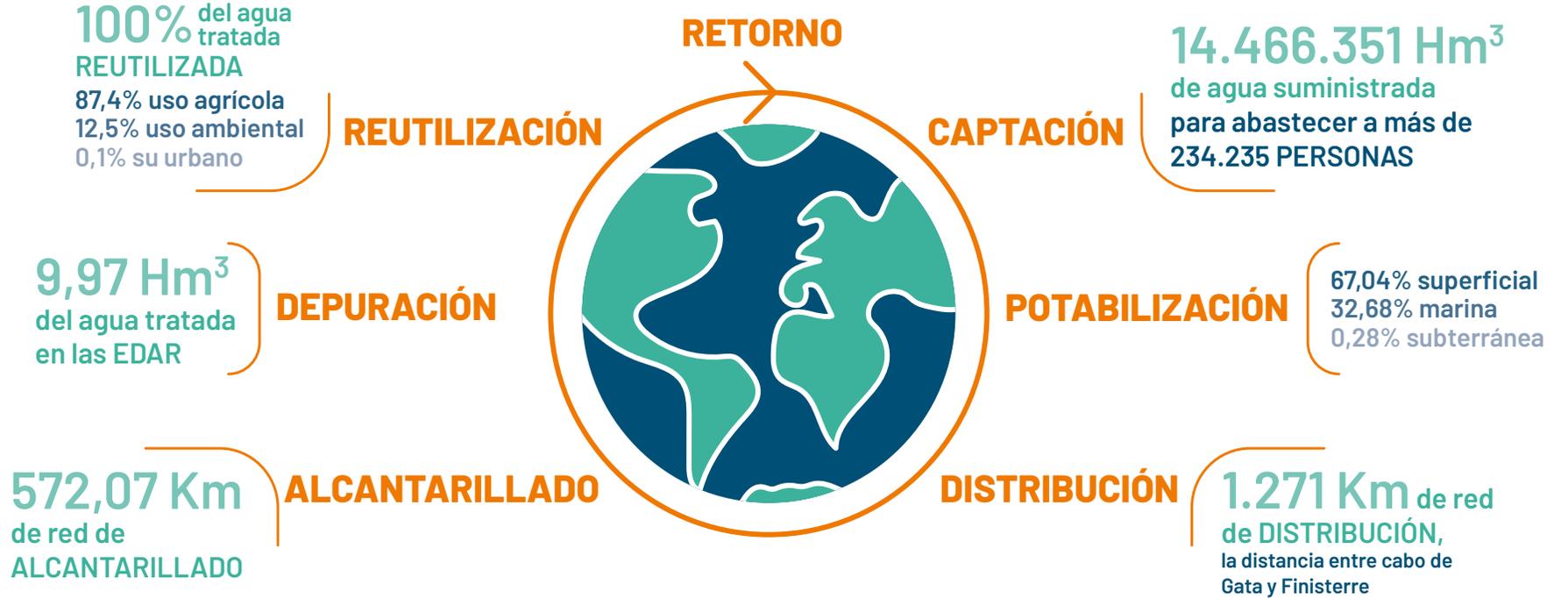


46,64 Km
RED DE ALCANTARILLADO LIMPIADA ANUALMENTE



MÁS DE **25.303**
IMBORNALES LIMPIADOS

Alineamos nuestros compromisos...
REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA CON EL AHORRO Y LA REUTILIZACIÓN
con los objetivos de desarrollo sostenible.



Las prioridades, en cuanto a la gestión del agua en un entorno de escasez hídrica, **se basan en tres objetivos prioritarios:**

- La **recuperación de nuestros ríos y acuíferos**, y la protección frente a las inundaciones.
- El **impulso al saneamiento, depuración y reutilización**, y la digitalización de la administración del agua.
- La **lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas**, factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.

Trabajamos para **adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua** urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Y **contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la reutilización de las aguas residuales regeneradas y la gestión inteligente** y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

El uso de las aguas regeneradas

El uso de las aguas regeneradas permite:

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



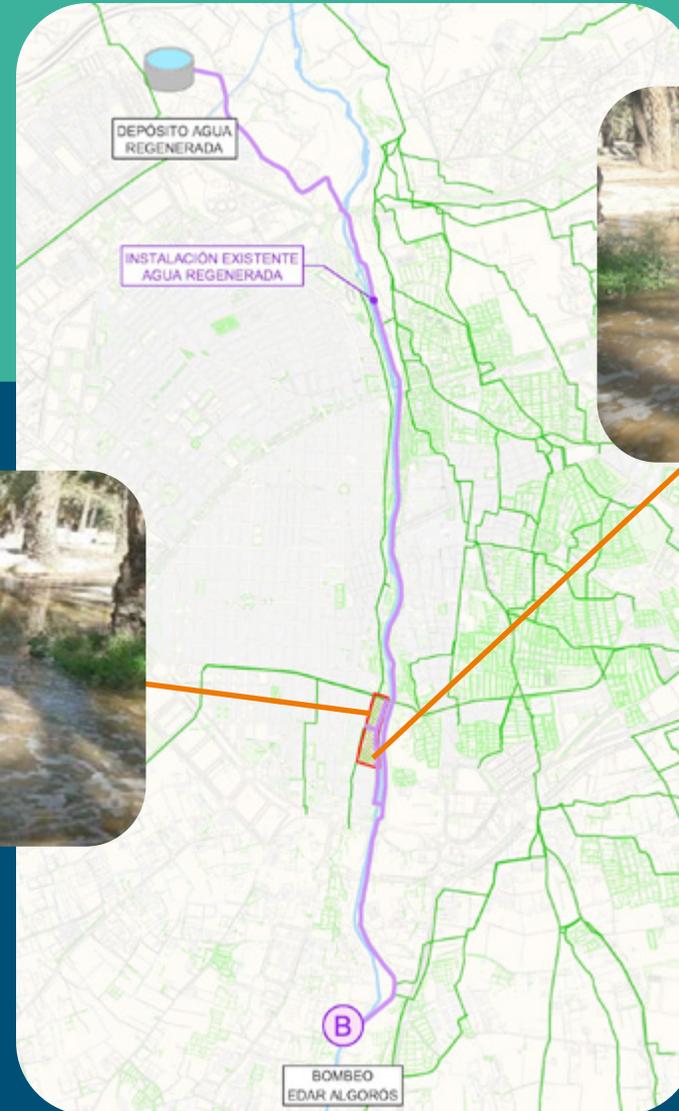
Riego mediante agua regenerada en el casco urbano de Elche



Huerto del Contador



Huerto del Tío Massot



¿CÓMO
REGENERAMOS
EL AGUA?

Agua regenerada para uso ambiental

La EDAR de Arenales del Sol (Elche) cuenta con un tratamiento terciario cuyo **destino final es el PNM del Clot de Galvany**. Este hecho, garantiza **la disponibilidad de aguas regeneradas para la gestión sostenible del humedal** y de las especies que en él habitan.



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.



Eficiencia hidráulica



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

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA

- 34.983 clientes con telelectura para particulares y empresas
- 488 fugas detectadas y reparadas en la red.
- Inversiones en la mejora de la red de agua, digitalización y mejora de ANR.
- 190 ml renovados de conducción de agua por tubos de fundición.
- 4.507 mensajes de uso excesivo enviado a clientes.
- Adecuación del Fondo Social al consumo responsable de los beneficiarios.

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).



INNOVAMOS CON...

INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA EL MANTENIMIENTO PREDICTIVO

Trabajamos, a través de la Knowtech Office, para optimizar la gestión de nuestros activos, mejorando su eficiencia mediante el uso de inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo de los equipos (minimizando tiempos de fallo, mantenimientos innecesarios y buscando la eficiencia global del sistema).

Y PARA LA LOCALIZACIÓN DE FUGAS

Sound Water es una aplicación móvil que permite localizar fugas o roturas en las redes de abastecimiento de agua. Desarrollada bajo un algoritmo de inteligencia artificial, la app es capaz de reconocer patrones en los sonidos de las fugas de agua y constituye una herramienta de gran utilidad para los operadores menos experimentados.

Mejoras en Infraestructuras Hídricas

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 2023 se ha **incrementado el parque de contadores con medición inteligente de 14.622 contadores a 34.983 contadores**.

Esta tecnología ha permitido a un 27,04% 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 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.



INVERSIÓN

2020	2021	2022	2023
200.000€	600.000€	600.000€	0€

% CONTADORES MI

2020	2021	2022	2023
14,24%	15,04%	26,45%	27,04%



Contadores Inteligentes Elche Parque Industrial

Aigües d'Elx amplía la red de contadores inteligentes al **Elche Parque Empresarial**, EUC y polígono de Carrús.

El sistema, que **permite conocer el consumo en tiempo real y detectar si hay fugas en la red**, está instalado prácticamente en todas las compañías de Torrellano y Carrús.

Conocer en tiempo real el consumo del agua y detectar si hay fugas en la red.

Eso es lo que persigue la empresa mixta **Aigües i Sanejament d'Elx** con el proceso de implementación del sistema de medición inteligente del consumo de agua potable de los contadores domésticos e industriales. Hasta el punto de que está desplegando el sistema también por los parques empresariales.



Ahora les ha llevado al Parque Agroalimentario La Alcudia, donde están trabajando en estos momentos. En concreto, la empresa mixta ya ha instalado **en el parque empresarial de Torrellano en torno a 773 contadores con medición electrónica**, mientras que en el **polígono industrial de Carrús actualmente hay habilitados 590**.

Disponer de medición inteligente es un valor añadido para las empresas ubicadas en las zonas industriales de **Ayuntamiento de Elche - Ajuntament d'Elx**, ya que pueden auditar sus consumos históricos para optimizar sus proce-

sos y conseguir un ahorro en sus facturas y detectar fugas de agua en sus instalaciones interiores.

La telelectura permite a las compañías conocer el volumen consumido hora a hora, por tanto, verificar el resultado de las medidas de ahorro que hayan implementado en sus procesos **de manera casi inmediata**.

Así, por ejemplo, si incorporan un sistema de recirculación para refrigeración, un nuevo proceso que requiere menos agua o un método de recuperación de recursos de la lluvia, en apenas

un día se podrán comparar los consumos y verificar el éxito de estas medidas. De igual modo, se puede conocer el gasto adicional que supone la incorporación de nuevos equipos o procedimientos de trabajo.

La próxima parada dentro de este plan de digitalización de los contadores es el Parque Agroalimentario, donde se calcula que hasta **32 naves industriales podrían disponer en breve de este servicio**.



Plan de 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** obtiene un control de la carga contaminante de las aguas residuales que se vierten a la red. Además, se

cuenta con **2 sondas multiparamétricas portátiles instalados en diferentes puntos de la red de alcantarillado** con el que se realiza el control en continuo de los valores de pH, conductividad, temperatura, oxígeno disuelto y potencial redox del agua residual circulante, con el **objetivo de detectar cualquier vertido incontrolado de las industrias las 24 horas del día**. La unidad de control de vertidos también realiza un seguimiento periódico de toma de muestras a las industrias potencialmente contaminantes.



Estación de muestreo

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



Control de vertidos EDAR

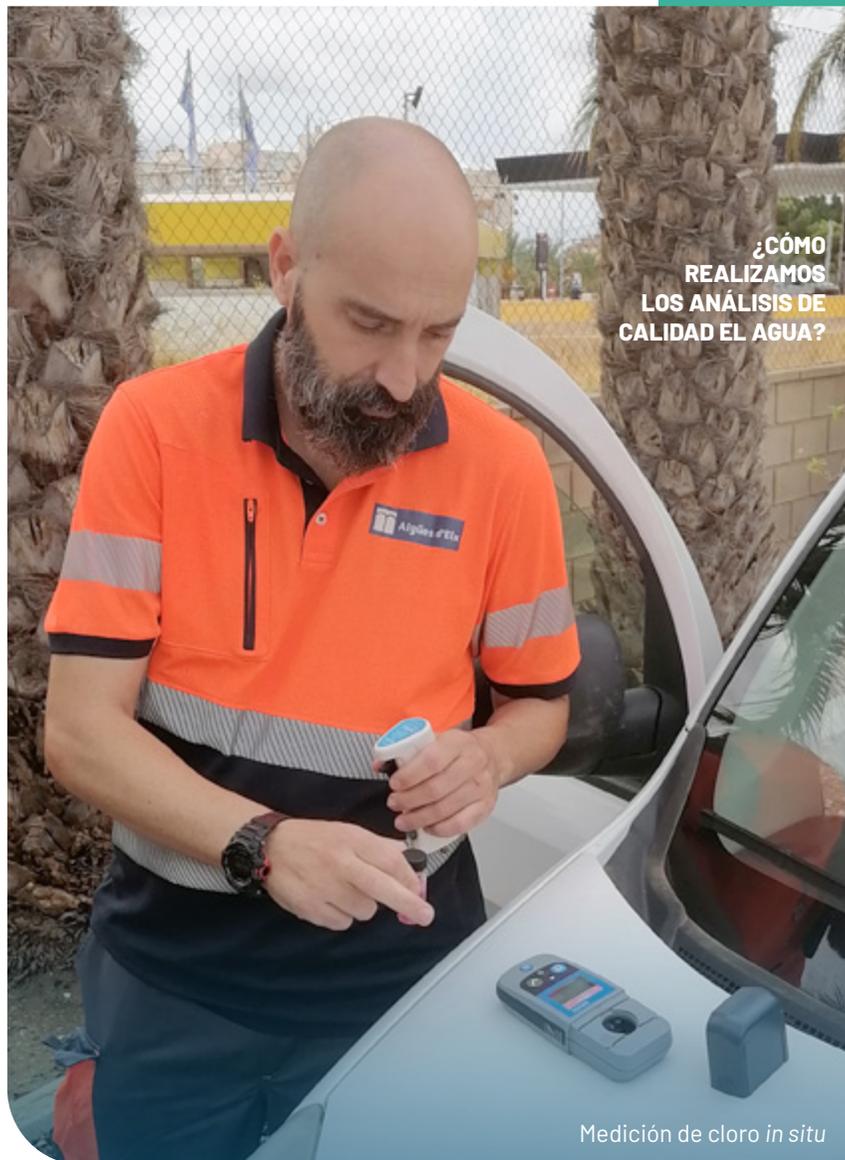
donde este tipo de camiones pueden realizar cualquier **vaciado de dichas aguas residuales**, producto de su actividad.

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 2.106 descargas en el año 2023 es decir un aumento del 538%.

Calidad del agua

El agua suministrada debe cumplir con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que **se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.**

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 19.000 análisis de diferentes tipos**, destacando los 31 análisis completos, 14 determinaciones de radiactividad, más de 270 análisis de control, más de 2.400 análisis complementarios.



19.000 ANÁLISIS

31 COMPLETOS

14 DE RADIATIVIDAD

>270 DE CONTROL

>2.400 COMPLEMENTARIOS

En total más de **22.000 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.

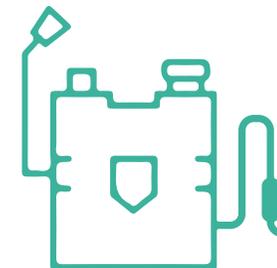


Otros controles de la calidad del agua

Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumophila, en base al RD 487/2022, se han llevado a cabo en 2023 550 determinaciones en fuentes ornamentales y 118 en piscinas municipales. Con este control se garantiza la protección de los usuarios de las instalaciones públicas.



904 PARÁMETROS MICROBIOLÓGICOS
354 MEDIDAS *IN SITU*
904 DETERMINACIONES FÍSICO-QUÍMICO



27 PISCINAS Y
45 FUENTES ORNAMENTALES



Fuente Ornamental Porta Morera



Piscina Municipal El Toscar

Control del agua en grifo del consumidor

Aigües d'Elx realiza todos los años la **campana denominada "control de agua en grifo del consumidor"**. Con ella se pretende comprobar la calidad del agua que llega al interior de viviendas particulares, edificios públicos y comercios.

Estas muestras **se analizan y se comparan con las características del agua de la red de distribución para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores** (tuberías interiores, depósitos comunitarios, puntos terminales, etc.).



Objetivos:

- **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.



[ISO 22000]

Aigües d'Elx tiene la **certificación de la norma ISO 22000**, Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria, en el ámbito de la distribución del agua potable.

Seguimiento de calidad del agua suministrada a través del portal de Servicio de Información Nacional de Aguas de Consumo:

El laboratorio de Aigües d'Elx se encuentra acreditado desde 2011, para la realización de ensayos en el sector medioambiental bajo los criterios establecidos en la Norma ISO 17025.

Cata de aguas

Aigües d'Elx organiza de manera periódica cata de aguas, con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía las cualidades organolépticas del **agua del grifo** y romper falsos mitos sobre el agua del grifo frente a otras.

La cata **consiste generalmente en probar aguas diferentes** (de embalse, de pozo, embotellada de alta mineralización, embotellada de baja mineralización, de la red de agua potable del municipio y de desalinizadora).

En primer lugar se realizaba un **análisis visual** de la misma para testar su brillo, fluidez, color y limpieza. Después, se procede a un **análisis olfativo** para considerar las fragancias presentes, agradables o desagradables. En esta prueba, se valora la frescura del agua así como el aroma que pueda desprender debido a la presencia de cloro, detergentes,



te, hidrocarburos o disolventes. Finalizando con un **análisis gustativo** en el que los participantes valoran el sabor dulce, salado, ácido o amargo del agua.

Los participantes al finalizar la cata se sorprenden de las diferencias entre los tipos de aguas y **valoran positivamente el agua que reciben en sus hogares.**

En las jornadas se explica los controles que se realizan para garantizar la potabilidad del agua, **las ventajas económicas y ambientales de consumir agua del grifo** frente a otras y también la importancia y el valor de sales minerales del agua para nuestro organismo, como son el calcio, sodio, magnesio, potasio... que son necesarias para un buen funcionamiento del corazón, los huesos, los músculos o las neuronas.

DE LINEAL A CIRCULAR



Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular



13.346 Tn
DE FANGOS DE DEPURACIÓN
VALORIZADOS Y REUTILIZADOS



REUTILIZAMOS
9,97 Hm³
AGUA REGENERADA



100%
DEL FANGO GENERADO ES
DESTINADO A USO AGRÍCOLA

Alineamos nuestros compromisos...
CONVERTIR EN BIOFACTORÍAS NUESTRAS INSTALACIONES PRINCIPALES
con los objetivos de desarrollo sostenible.

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.

En Elche la producción media anual de lodos es de 13.346 toneladas, 10.612 toneladas en Algorós, 2.437 en Arenales y 297 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.**



EDAR Arenales del Sol

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 deshidrata-

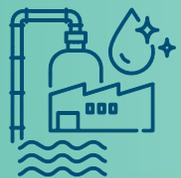
ción de dichos fangos. En este sentido, el estado final del fango deshidratado en las Edar de Elche, tras el paso por la línea de fangos, es de **una sequedad promedio al 20,1%**.

TONELADAS DE FANGOS VALORIZADOS/MILES

	Edar Algorós	Edar Arenales	Edar Carrizales	Totales
2022	908.015	230.032	4.855	1.142.902
2023	1.061.240	243.679	29.732	1.334.651



Protegemos y recuperamos los espacios naturales



100%
INSTALACIONES DENTRO DEL PROGRAMA 'STOP INVASORAS'



SUELTA DE
20 EJEMPLARES
DE CERCETA PARDILLA



100%
DE LOS FANGOS DE DEPURACIÓN VALORIZADOS Y REUTILIZADOS



1,24 Hm³
DE AGUA REGENERADA PARA USO AMBIENTAL



7.700
VISITANTES A NUESTRAS INSTALACIONES



100%
INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS

Alineamos nuestros compromisos...
PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL 100% DE NUESTRAS INSTALACIONES
con los objetivos de desarrollo sostenible.

Protección fauna y flora del PNM El Clot de Galvany

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**.

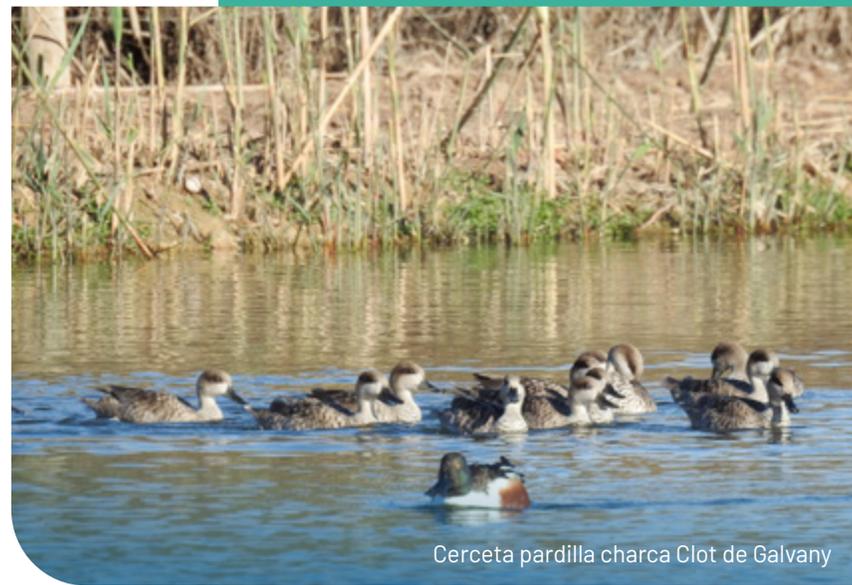
A lo largo de 2023, durante los censos coordinados fueron registradas citas de Cerceta pardilla en todos los censos, esto es debido al **programa para la conservación** de esta especie en el paraje, llevado a cabo en colaboración con la **Conselleria de Medi Ambient y el Área de Ecología de la Universidad Miguel Hernández**, que comenzó a principios de marzo de 2020.

¿QUIERES VER LA LIBERACIÓN FOCHA MORUNA Y MALVASÍA?

¿Y LA SUELTA CERCETA PARDILLA?

El número máximo de ejemplares de **Cerceta pardilla** observados durante los censos coordinados de 2023 fue en junio y ascendió a **49 individuos** repartidos principalmente entre las charcas, en particular en la charca norte.

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 **65 ejemplares**.



Cerceta pardilla charca Clot de Galvany



Malvasía cabeciblanca charca Clot de Galvany

Protección fauna y flora del PNM El Clot de Galvany

Flora del Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany (Elche):

Durante el año 2023 no ha sido añadida ninguna especie nueva. A pesar de los negativos pronósticos con respecto a las poblaciones naturales de fauna silvestre, **se espera la incorporación a los listados de nuevas especies autóctonas** en el futuro.



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.

El **uso de fitosanitarios es una gran amenaza** que está afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, **hemos implementado la eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de las zonas verdes en el 100%** de las plantas de tratamiento de agua que gestionamos.

La eliminación del uso de fitosanitarios **conlleva un cambio en el modelo de la gestión** de las zonas verdes, hacia una gestión ecológica que **favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas** dentro del entorno donde se encuentra la instalación.

Para ello se cuenta con pautas y alternativas en la gestión de la vegetación espontánea:

- **Métodos preventivos** (acolchados, solarización, vegetación tapizante...)
- **Métodos de control** (químicos ecológicos, manuales, mecánicos, térmicos...).



EDAR Algorós

Este cambio de gestión en la jardinería de zonas verdes va **acompañado de comunicación y educación** a todos los grupos de interés.



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 20 ejemplares de cerceta pardilla**, haciendo un total de 156 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 **Typsa realiza tomas de muestras de agua** de la charca central para posterior análisis de micro invertebrados acuáticos.

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

- Colaboración con la Concejalía de Deportes en la campaña **"CO-NOCE el senderismo"**.

- Como todos los años, desde el departamento de ecología de la Universidad de Alicante los alumnos del **Grado de Biología utilizan el Clot de Galvany para realizar distintos estudios**.

- **VI Edición del concurso fotográfico** del Clot de Galvany, poniendo en valor la biodiversidad del paraje a través de la temática "Los árboles en el Clot".

- Instalación de la **exposición fotográfica "El invierno en el Clot"** de la V edición del concurso fotográfico Photo Clot recorriendo diferentes ubicaciones del término municipal.



Suelta de tortugas bobas

- Brigada de Biodiversidad (Conselleria Medi Ambient): realiza **muestreos de Fartet** (Aphanius iberus) a través de nasas en la charca de anátidas.

- Campaña especial informativa sobre **protección de tortugas marinas** en colaboración con la asociación Xaloc, Margalló-Ecologistes en acció, Universidad de Valencia, ministerio de medio ambiente y policía local.

- Instalación de stand en la **"Semana sostenible de la UMH"**.

- Departamento de Ecología UMH, recoge **información sobre los dormideros de garcilla bueyera** en la charca central en relación a la aparición de gomas elásticas con el objetivo de estudiar los efectos sobre la fauna acuática.



Se ha realizado un proceso de refuerzo de la población de Cerceta Pardilla en el PNM del Clot de Galvany, en colaboración con el **Servicio de Vida Silvestre de la Generalitat Valenciana**, dentro de su programa de refuerzo de los efectivos de esta especie en la Comunitat Valenciana. Esta acción se suma a la realizada con **otras especies como el pez fartet o la suelta de crías de tortugas bobas** en la playa de Carabassí.

Campaña Revegetación PNM El Clot de Galvany

Las jornadas de reforestación es la actividad en las que más visitantes participan. Este año han participado **261 personas en 5 sesiones de repoblación** en las que se han utilizado **426 plantas**.

- **Producción de planta forestal** para repoblación (recolección semilla, plantado, cuidado).



Voluntarios plantilla Aigües d'Elx. Revegetación Clot de Galvany 2023





INNOVACIÓN CON IMPACTO

Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas



INVERTIMOS EN I+D+i
+60M €



PRESENTADOS PROYECTOS 'PERTE' DE DIGITALIZACIÓN DEL AGUA POR UN VALOR MAYOR DE
5,7 M€



COLABORACIÓN CON ENTIDADES ENFOCADAS A LA INNOVACIÓN EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.



15 PROFESIONALES VINCULADOS A PROCESOS DE INNOVACIÓN

Alineamos nuestros compromisos...
INVERTIMOS EN I+D+i Y CREAMOS ECOSISTEMAS INNOVADORES
con los objetivos de desarrollo sostenible.

PERTE de digitalización del Ciclo del Agua

A finales del año 2023 Aigües d'Elx se presenta a la **segunda edición de los proyectos PERTE con el proyecto Elx OASIS** que 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 en **nuevas tecnologías**. Esto no sólo 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 importantes 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.



Proyecto DINAPSIS by Aigües d'Elx



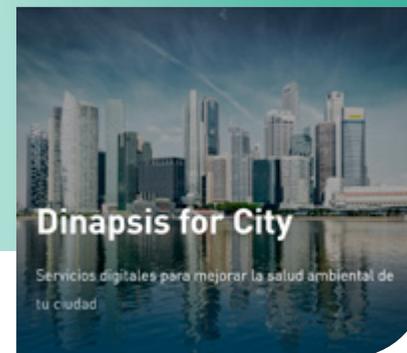
Nuestro centro Dinapsis permite la operación integrada de servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental. Está **enfocado a dar una respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible del municipio de Elche.**

En nuestro Dinapsis aplicamos metodologías eficaces junto a nuestros clientes y a nuestro comprometido equipo. Es un espacio de atrevimiento para **fomentar el desarrollo de la economía local.**

Queremos ser **aliados de nuestra sociedad, gobiernos y administraciones, empresas y ciudadanos.** Nuestro objetivo es alcanzar juntos un desarrollo sostenible, incorporar la transformación digital a la gestión de nuestro entorno y **hacer frente a los retos del cambio climático unidos.**



• **Dinapsis por Water:** integramos las tecnologías más avanzadas para optimizar la gestión operativa del ciclo integral del agua. Soluciones integrales que permiten digitalizar los principales procesos operativos, desde la captura de datos hasta la visualización, la analítica, la monitorización en continuo y el control remoto, garantizando en todo momento la ciberseguridad de las operaciones.



• **Dinapsis por City:** con el objetivo de contribuir a la transición ecológica de los municipios, desarrollamos soluciones para la adaptación al cambio climático y la mejora de la resiliencia urbana, optimizando la respuesta ante posibles episodios climáticos extremos, aplicando los principios de la economía circular y la gestión optimizada de espacios verdes y la protección de la biodiversidad.



• **Dinapsis for Circular Economy:** transformación de la operación basada en el aporte de valor del dato en la toma de decisiones, garantizando el cumplimiento de los estándares medioambientales, el uso sostenible de los recursos y ayudando en la transición hacia la economía circular.

Innovación y uso de tecnologías inteligentes METRESA

Una de las labores principales de mantenimiento del alcantarillado para Aigües d'Elx es la **inspección del estado de las tuberías de la red municipal de alcantarillado**. Todo esto es posible gracias al **robot CCTV** que dispone Aigües d'Elx, el cual es introducido por el interior de dichas tuberías para poder visualizar y valorar su estado de conservación.

Actualmente, y tras muchos años de esfuerzo, se dispone ya de **375 km de red inspeccionados del total de 518 km** que forman la red municipal de alcantarillado, lo que supone por tanto disponer del **72,4% de la red de alcantarillado inspeccionada mediante robot CCTV**.

METRESA
Aigües d'Elx



Todas estas inspecciones son incorporadas a una herramienta informática del Grupo Veolia, denominada **METRESA**, que nos **permite valorar de forma global el estado de la red de alcantarillado** de Elche y así poder priorizar, de forma objetiva, dónde realizar las inversiones de renovación y sustitución de las redes de alcantarillado que se encuentran en peor estado de conservación.

Gracias a esta tecnología de inspección de redes, **Aigües d'Elx es capaz de tener un conocimiento exhaustivo del estado y características de toda la red de alcantarillado** del municipio de Elche.



Medición Inteligente Telelectura

Una de las labores principales de los departamentos de clientes y operaciones es la gestión de la **Telelectura o Medición Inteligente** mediante la **herramienta del grupo Veolia Digital Metering**.

En dicha herramienta se **supervisan los consumos de los contadores, se configuran las alarmas de consumo** y se comprueba el estado de los concentradores encargados de recopilar los datos de los contadores para su gestión y visualización en dicha herramienta.

Esta gestión y supervisión de la Telelectura permite a los técnicos de Aigües i Sanejament d'Elx realizar una **mejor gestión de las fugas**, así como minimizar su tiempo útil, pudiendo avisar al abonado afectado en mucho menor tiempo, en caso de no existir la telelectura el contador se leería trimestralmente y la fuga podría perder mucha agua, **minimizando el Agua No Registrada (ANR), estable-**

ciendo los hábitos de consumo de la población por sectores y estacionalidades, y pudiendo dimensionar correctamente los contadores de manera más precisa al disponer de los consumos horarios de los mismos.



La telelectura permite realizar una **mejor gestión de las fugas y minimiza el Agua No Registrada (ANR)**, estableciendo los hábitos de consumo de la población.





COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



ACCESO AL AGUA

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad



1.881.314€

DE AYUDAS PARA FINANCIAR EL PAGO DE RECIBOS SIN INTERESES DE DEMORA, CON COMPROMISOS DE PAGO



6.210 HOGARES

CON TARIFAS SOCIALES PARA EL AGUA



100% DE GARANTÍA DEL DERECHO DE ACCESO AL AGUA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



3.122 PERSONAS

BENEFICIARIAS DE ALGUNA MEDIDA DE FLEXIBILIDAD EN PAGOS DE FACTURA



1.850.000€

DESTINADOS A FONDOS SOCIALES EN EL ÚLTIMO LUSTRO



8,03 DE NOTA

DE VALORACIÓN DEL SERVICIO POR NUESTROS CLIENTES

Alineamos nuestros compromisos...
IMPULSAR NUESTROS FONDOS Y TARIFAS SOCIALES AL ALCANCE DE TODOS
con los objetivos de desarrollo sostenible.

Garantía de acceso

En Aigües d'Elx tenemos implantadas **medidas sociales para paliar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social** en colectivos en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, **ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes**, entre ellas la posibilidad de elegir el día de remesa bancaria, de fraccionar una o varias facturas a través de los compromisos de pago o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un **"pago plano"** mes a mes.

Debido a la situación actual y a la paralización de determinados sectores de la economía española **hemos detectado un aumento significativo de facturas pendientes de pago**. Por ello hemos redefinido procesos para adaptarnos a la nueva realidad y aportar soluciones a personas y empresas que en circunstancias normales no deberían tener ninguna dificultad a la hora de hacer frente al pago de su factura pero que a raíz de la crisis sanitaria presentan dificultades económicas.



Los mecanismos de gestión que **garantizan la sostenibilidad de nuestros servicios** aseguran que ningún cliente que no pueda pagar una factura por motivos relacionados con la crisis sanitaria será desabastecido.



Fondo Social

El fondo de solidaridad, 450.000€ en 2023, está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares y otros colectivos especialmente afectados por la situación de crisis económica.

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



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 2023, se facilitaron **2.850 compromisos de pago**, por importe de 1.181.314 euros.

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



Tarifas sociales

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, a minorar 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 período superior a un año.

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

En 2023, se han beneficiado de las Tarifas Sociales en vigor un total de **6.210 familias**



Oficinas Atención al Público Aigües d'Elx

12 gotas

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

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

12 

En 2023,
han solicitado esta modalidad
272 personas





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



125.857 PERSONAS
SENSIBILIZADAS EN EL USO
RESPONSABLE DEL AGUA



4.507 AVISOS
A CLIENTES DE EXCESO DE
CONSUMO DE AGUA NO HABITUAL



MÁS DE **7.000** PERSONAS
HAN VISITADO NUESTRAS INSTALACIONES



42.548€
EN GASTOS DE PROYECTOS
EDUCATIVOS



PARTICIPAMOS EN LOS PROYECTOS
AQUAESTEM Y AQUALOGIA

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.

#Abreelgrifo

Aigües d'Elx presenta dentro de los objetivos de concienciación social una Campaña para promover el consumo de agua del grifo frente al consumo de otras alternativas, agua envasada o bebidas azucaradas. El agua del grifo es la bebida con menor huella de carbono y menor impacto ambiental, es económica y saludable. El agua del grifo es el alimento más vigilado y es recomendable para una dieta saludable.

PROPUESTA DE VALOR

Beber agua del grifo no es un simple gesto, es elegir un estilo de vida. Es ser sostenible, es pensar en el medioambiente y cuidar de las nuevas y futuras generaciones; es pensar en tu salud y la de tu familia, es confiar en la innovación y la tecnología, y es creer que el agua debe estar al alcance de todos.

Abre el grifo a la sostenibilidad.

A través del consumo de agua del grifo fomentamos un uso eficiente del recurso porque garantizamos una gestión del agua sostenible e inclusiva. Cuidamos del medio ambiente y del entorno, de nuestra generación y las que están por venir.

Abre el grifo a la salud.

El agua del grifo es un alimento. Te proporciona calcio para tus huesos y tu sistema circulatorio, magnesio para el corazón y el sistema nervioso, ayuda a la mineralización de los huesos y garantiza la hidratación.

Abre el grifo a la innovación.

El agua del grifo es el alimento más controlado y vigilado que puedes consumir ya que se somete a controles diarios posibles gracias a la digitalización y la innovación en el sector del agua. Gestión eficiente.

Abre el grifo al compromiso.

Consumir agua del grifo es creer en la inclusión y la protección de los más vulnerables. En Aigües de l'Horta atendemos las necesidades sociales de cada municipio y damos apoyo a las familias en riesgo de exclusión.

5 RAZONES PARA ELEGIR EL AGUA DEL GRIFO

Excelentísimo AYUNTAMIENTO de ELCHE | Aigües d'Elx

ECONÓMICO
770 LITROS DE AGUA DEL GRIFO VALEN 1€

AMBIENTAL
EL AGUA DEL GRIFO ES EL MODO MÁS ECOLÓGICO DE CONSUMIR AGUA CON LA MÍNIMA HUELLA AMBIENTAL

ACCESIBILIDAD
CON SOLO ABRIR EL GRIFO TIENES AGUA DE CALIDAD Y DE CONFIANZA EN TU HOGAR

SEGURIDAD
EL AGUA DEL GRIFO ES UNO DE LOS ALIMENTOS MÁS CONTROLADOS Y VIGILADOS.

SOLIDARIDAD
CON LAS TARIFAS SOCIALES Y EL FONDO SOCIAL DE AIGÜES D'ELX SE GARANTIZA EL ACCESO AL AGUA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

BENEFICIOS DE BEBER AGUA

- ✓ MEJORA EL SISTEMA INMUNOLÓGICO
- ✓ ALIVIA LA FATIGA Y EVITA EL DOLOR DE CABEZA
- ✓ CONVIERTE LA COMIDA EN ENERGÍA
- ✓ AYUDA A ABSORBER LOS NUTRIENTES

Somos 70% agua y debemos beber alrededor de 2 litros diarios cada día. El agua del grifo nos aporta las sales y minerales necesarias para el buen funcionamiento de nuestro organismo.

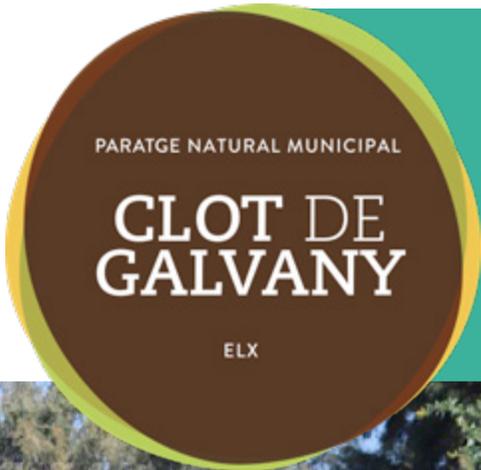
Aula de la Naturaleza del Clot de Galvany

El aula es el **lugar de encuentro con el visitante en el Paraje Natural del Clot de Galvany**, tanto a nivel particular como a nivel de grupos, donde se le atiende e informa sobre el paraje, facilitando material informativo, proyectando audiovisuales.

Las visitas grupales **se realizan talleres** 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, flora y fósiles** del paraje. Además, hay algunos utensilios relacionados con los usos de algunas plantas, y diferentes láminas y paneles informativos

sobre algunos de los valores naturales del aula. De este modo, el visitante recibe información previa sobre la riqueza y **diversidad geológica, etnográfica y de la biodiversidad** que descubrirá mientras recorre el paraje.



¿QUIERES SABER MÁS SOBRE EL CLOT DE GALVANY?

Volem palmerar

Con Volem Palmerar **participamos en la Festa del Palmerar 2023**, para la protección del Patrimonio Hídrico y de puesta en valor de los Huertos de Palmeras.



El sábado en el Hort de Felip, de las 10h a las 14h, tendrá lugar la Festa del Palmerar, una celebración que marcará el 23 aniversario de la declaración del Palmerar como Patrimonio Mundial de la UNESCO. El evento estará repleto de actividades culturales, gastronómicas y de entretenimiento para residentes y visitantes.

El próximo jueves hará 23 años que la UNESCO reconoció el palmeral como Patrimonio de la Humanidad. Y a los actos institucionales se sumará una fiesta para promover el turismo sostenible y concienciar sobre la necesidad de preservar y proteger este patrimonio único.

En esta celebración se llevará a cabo el Campeonato Internacional de Trepa Tradicional de Palmera, dónde quince participantes competirán por ver quién es el más rápido en subir a la palmera.

La primera Festa del Palmerar contará con exposiciones temáticas, degustaciones gastronómicas con el dátil como protagonista, reconocidas por el Palmerar, demostraciones con productos elaborados a partir de la palmera, talleres de pintura.

La fiesta comenzará a las 10h en el Hort de Felip este próximo sábado y la entrada es gratuita.

Volem palmerar

Dentro de las múltiples y diversas actividades de la Festa del Palmerar 2023, **la asociación Volem Palmerar programó una mesa redonda titulada Aigüa per al Palmerar.**

El objetivo de esta mesa fue debatir sobre uno de los principales problemas que tiene el Palmeral de Elche para su subsistencia: **el riego**. Se trató de **analizar la situación actual y discutir sobre las posibles soluciones** y los proyectos venideros, dentro de una propuesta de un Palmeral como protagonista principal de la lucha en Elche contra el cambio climático y la adaptación de la ciudad a los nuevos retos medioambientales.

En la mesa redonda participaron: Ana Campo Muñoz, Presidenta del Observatorio del Vinalopó, José Garberi, Director de Operaciones de Aigües d'Elx,

José Navarro Pedreño, Catedrático, Profesor de Ciencias Ambientales y del Programa de Doctorado en Medio Ambiente y Sostenibilidad de la UMH d'Elx, Juan de Dios Navarro, Concejal de Aguas.



Visitas instalaciones

Las visitas formativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen por **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 su municipio.

Las visitas más demandadas por los centros educativos son a las estaciones depuradoras, las potabilizadoras, telemando y los laboratorios para el control de la calidad del agua suministrada.

Estas 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.



Visita alumnos Universidad de Alicante a la Depuradora de Arenales



CEIP Rodolfo Samper



CEIP Sanchis Guarner

Colaboración con entidades educativas de la ciudad

En colaboración con las entidades sociales de la ciudad construyendo alianzas con nuestros stakeholders Aigües d'Elx ha participado con la **Carrera popular contra la #ViolenciaDeGénero "Mil camins una Meta"**, cita social con el compromiso social de las mujeres y el deporte. Con el CEIP Rodolfo Samper, se realizaron **jornadas educativas sobre el Compromiso con los ODS y el uso responsable del agua**.



Otras colaboraciones

Con el objetivo de **poner en valor nuestros temas prioritarios en el enfoque de Educación ambiental, equidad, educación etc.**, se han mantenido encuentros con diferentes Stakeholders con medios de comunica-

ción, como por ejemplo el **día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio ambiente** y otras colaboraciones con grupos de la sociedad civil y la administración pública, en los que se abordaban temas comunes.



Asociación de Informadores de Elche, participamos en el partido que se organiza al final de año.





EQUIDAD Y PERSONAS

Promovemos la igualdad de oportunidades y la no discriminación



47,37%
REPRESENTACIÓN DE MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN Y RESPONSABILIDAD



RECONOCIMIENTO COMO **EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE** CON DISTINTIVO BEQUAL PLUS



DESDE 2016
AIGÜES D'ELX CUENTA CON EL DISTINTIVO DE IGUALDAD EN LA EMPRESA



IMPLANTACIÓN DE POLÍTICAS QUE FAVORECEN LA **DESCONEXIÓN DIGITAL** Y EL TRABAJO FAVORECIENDO EL TELETRABAJO Y EL TRABAJO A DISTANCIA



EFR
SOMOS UNA EMPRESA CERTIFICADA COMO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE



91,41% DE PERSONAS EN PLANTILLA CON CONTRATO FIJO

Alineamos nuestros compromisos...
CONTRIBUIR A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES CREANDO ENTORNOS INCLUSIVOS
con los objetivos de desarrollo sostenible.

Adhesión Red+D

La empresa 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.

Bequal Plus

La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en favor de las personas con discapacidad.

Aigües d'ELx ha sido reconocida con el **Sello Bequal PLUS** que otorga la **Fundación Bequal**, entidad que las certifica como **empresas socialmente responsable en materia de discapacidad**, tras un proceso de auditoría a la gestión.

Certificación efr

Aigües d'Elx ha obtenido la certificación del Modelo EFR (empresa familiarmente responsable). Dicha certificación las acredita como **entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implantación 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.



Aquae STEM

Aigües d'Elx y la Fundación Aquae han puesto en marcha **Aquae STEM, un programa para revertir las desigualdades de género en la enseñanza** y competencias en el ámbito de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (STEM), cuyos profesionales acceden al mercado laboral en mayor medida que profesionales de otros sectores.

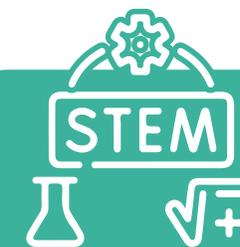
El programa, **promueve las vocaciones STEM entre las alumnas de educación primaria** y se despliega a través de varias actividades prácticas, que **se implementarán en el aula y el entorno digital**, pensadas para despertar el interés de las alumnas por las disciplinas STEM a través de la resolución de diferentes retos.



Actividad Aquae STEM 2023 en CEIP El Palmeral



CEIP El Palmeral . Programa Aqua STEM



¿QUIERES SABER MÁS SOBRE AQUAE STEM?

Talento y desarrollo profesional

En Aigües d'Elx nos comprometemos a **impulsar el talento facilitando el acceso al aprendizaje continuo, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera.**

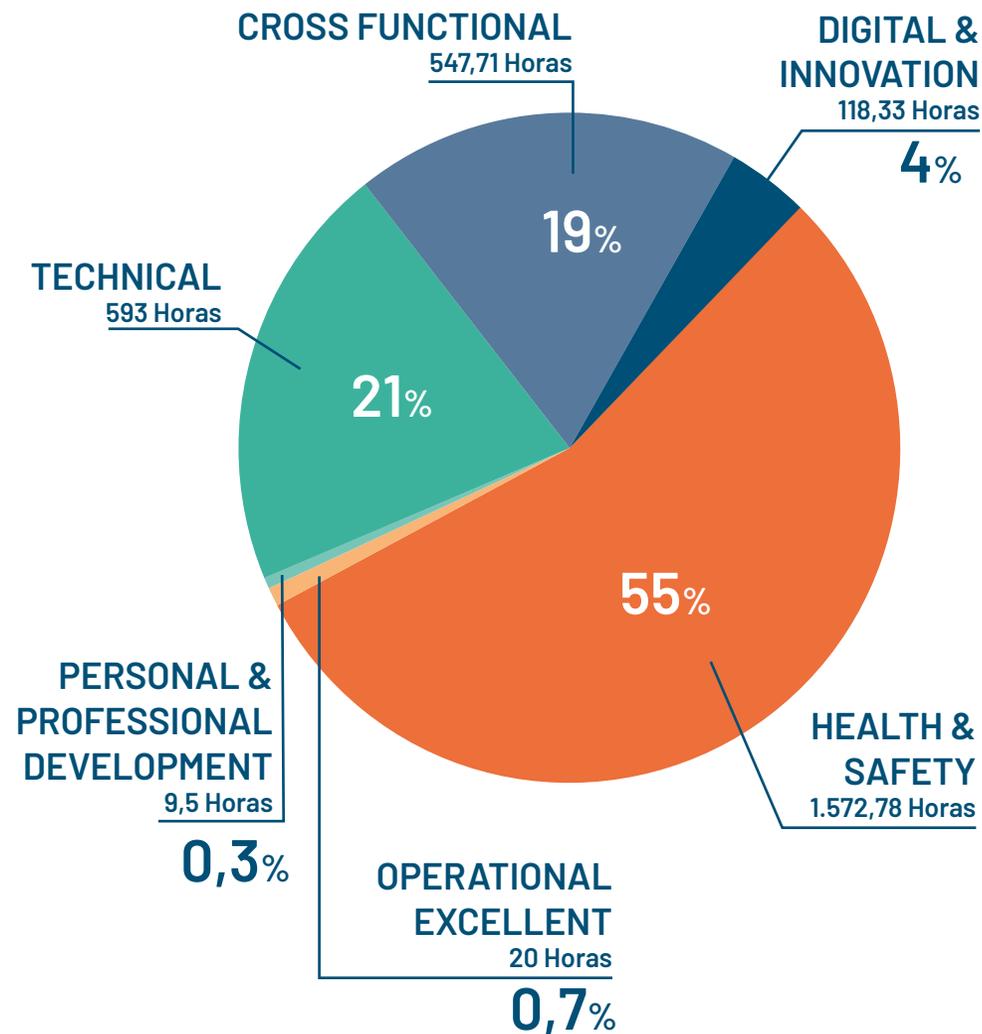
Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía. Por ello, **centramos nuestros esfuerzos en atraer, retener, facilitar la movilidad e impulsar el crecimiento de los profesionales.**

El objetivo es fomentar el desarrollo profesional y el compromiso con su plantilla. **La formación facilita la consolidación de la misión, visión, valores de la empresa.** 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 2023 se lleva a cabo el plan de formación, de 2.861 horas** para todos los empleados y en diversas necesidades formativas.



2.861 HORAS
DE FORMACIÓN DE
EMPLEADOS EN 2023



Voluntariado Corporativo

El programa de voluntariado corporativo basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en **una iniciativa estratégica para contribuir al territorio, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano.**

Durante el 2023 participaron **359 personas, en diversos proyectos con más de 800 horas**, dentro y fuera del horario laboral. De los proyectos ambientales de voluntariado destacan:

- **Biobserva** como el más participativo y las acciones puntuales de campañas de reforestación en la que además de la plantilla se suman familiares y amigos.
- **Veolia Cares** con Cruz Roja.
- **Reforestación** PNM El Clot de Galvany.



Voluntaria de Cruz Roja



Centros de Centros de Cruz Roja para la realización de voluntariado (enlace a google maps):

Alicante	Elche	Orihuela	Benidorm	Torreveja	Elida	Palerna	Torrent
----------	-------	----------	----------	-----------	-------	---------	---------

Descripción de las actividades y requisitos			
Taller	Descripción	Centros y días	Requisitos y medios necesarios
1) Propuesta de Inclusión Social	Preparación y entrega de lotes, logística: Preparación de lotes alimentarios, transporte de materiales y entregas a domicilio.	Alicante: lunes, miércoles y viernes Elche: martes y jueves Orihuela: viernes Torreveja: viernes Benidorm: Martes tarde Torrent: 16 diciembre	Certificado de manipulador de alimentos Ropa cómoda de acuerdo a las condiciones climáticas, calzado cerrado, con suela antideslizante y cómodo.
2) Propuesta Medio Ambiente	Huerto ecosocial: trabajar con las personas usuarias en la preparación de los huertos ecosociales de que disponemos en Alicante.	Alicante: lunes y miércoles	Cuantes de jardinería y calzado cerrado
3) Propuesta Centro Integración Baja Exigencia (CIBE)	Centro de Integración de baja exigencia (personas sin hogar): Se realizarán actividades como las entregas de elementos de higiene, visitas en calle, acompañamientos y talleres a personas usuarias del servicio.	Alicante: lunes a viernes Elche: lunes, miércoles y viernes	Ropa de abrigo de acuerdo a las condiciones climáticas y calzado cerrado y cómodo.

Red de Embajadores

Embajadores es un **proyecto de comunicación interna** que tiene como objetivo crear una red de personas de la empresa representativa de todas las gerencias que ayuden a mantener **una comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa.**

Esta red se encarga de hacer llegar a la red de embajadores la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos que se desarrollan; a la vez que traslada a la dirección aquellos aspectos o inquietudes de la plantilla para desarrollar iniciativas y acciones que permitan dar respuesta a estas necesidades comunicativas.

En Elche esta red está formada por 2 personas que desarrollan esta función de embajador.

La red de embajadores participa en **encuentros telemáticos periódicos con la dirección de la compañía.** Además, **participan en inauguraciones, charlas y foros** que se celebran a nivel territorial e incluso nacional.



Protocolo de Acoso



En 2023 se firma el III protocolo de Acoso para Aigües d'Elx.

El objetivo principal es consolidar y mantener un **ambiente laboral seguro, respetuoso e inclusivo, libre de acoso y discriminación.** Un buen protocolo ayuda a proteger los derechos de los empleados y reduce los riesgos legales para la empresa.

Plan de Igualdad



Aigües d'Elx tiene aprobado el **III Plan de Igualdad**, posicionándose en los primeros puestos del ranking nacional gracias a llevar a cabo su registro, cumpliendo así con los requisitos establecidos en la nueva normativa por la que se regulan los **planes de igualdad y la igualdad retributiva entre mujeres y hombres.**

Su negociación y aprobación a través de la comisión negociadora de igualdad que contempla un conjunto de nuevas medidas entre las que se encuentran la extensión de su política de igualdad a las empresas proveedoras, al tenerse en cuenta este criterio en su evaluación, en su valoración positiva en la contrataciones o renovaciones cuando superen los límites establecidos por la normativa vigente.



ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

Comprometidos con el reto cero accidentes laborales



PROGRAMA DE **HÁBITOS SALUDABLES** PARA LA PLANTILLA



VISITAS DE **DIRECCIÓN DE SEGURIDAD** A LAS INSTALACIONES



1.572 horas DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD



1 ACCIDENTE CON BAJA

Alineamos nuestros compromisos...
MEJORAR CONSTANTEMENTE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
con los objetivos de desarrollo sostenible.

Seguimiento y seguridad en el trabajo

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

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

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



REGLAS PARA SALVAR 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 ZANIAS 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 atmosfera 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 identifiqué las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.</p>
<p>TRABAJOS CON CALOR 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>

Servicio de salud en el trabajo

El Servicio de Prevención Mancomunado de Agbar asume las **especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología aplicada**. La especialidad de Medicina en el Trabajo está contratada con un Servicio de Prevención Ajeno.

Los 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**.

En las **auditorías internas y externas** se realiza un muestreo del cumplimiento de la vigilancia de la salud. Las contratadas tienen la misma obligación legal. **Mediante el aplicativo Coordinaqua**, desde las empresas del Grupo se solicitan a las contratadas los aptos médicos de la empresa.



Hábitos saludables

Impulsamos políticas para favorecer el desarrollo integral de la plantilla, cuidando su salud física y emocional, con un amplio abanico de actividades a fin de potenciar un modelo de empresa saludable y sostenible. El proyecto incluye actividades puntuales y se ha convertido en un extenso programa.



Objetivos

- **Fomentar actitudes positivas** hacia los hábitos saludables.
- **Evitar accidentes de trabajo**, sedentarismo, lesiones musculares, obesidad, tabaquismo...
- **Ofrecer herramientas** para favorecer el cambio de actitud.
- **Impulsar la participación** en todas las actividades.
- **Mejorar las relaciones interpersonales** de equipo y bienestar en el trabajo.
- **Promover la conciliación y participación familiar** en las actividades.

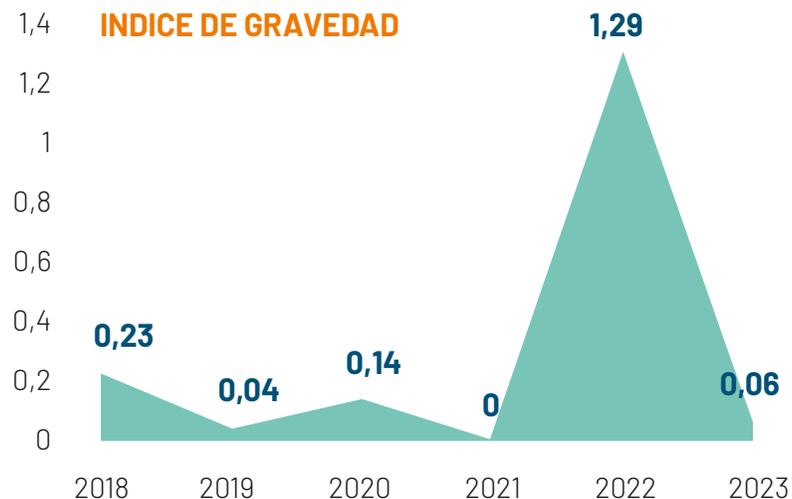
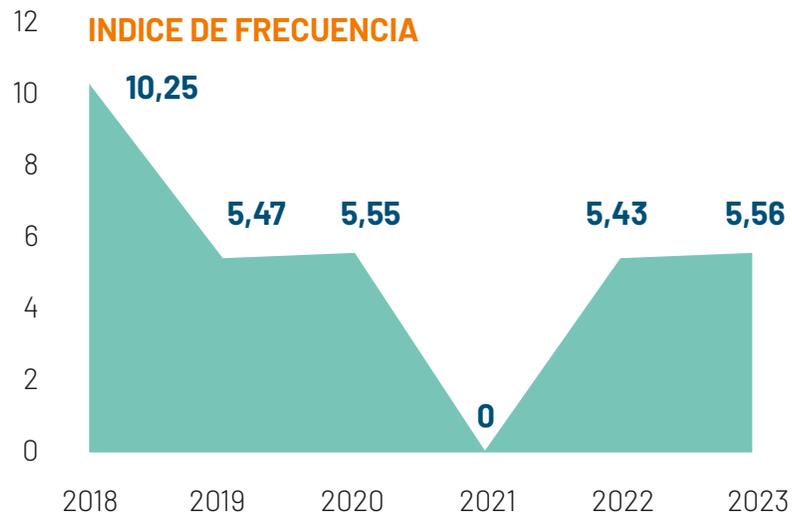
Seguimiento y seguridad en el trabajo

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.



En 2023, el Índice de frecuencia ha sido de **5.56 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 2023 ha sido **0.06 jornadas de trabajo** perdidas por cada 1000 horas trabajadas.

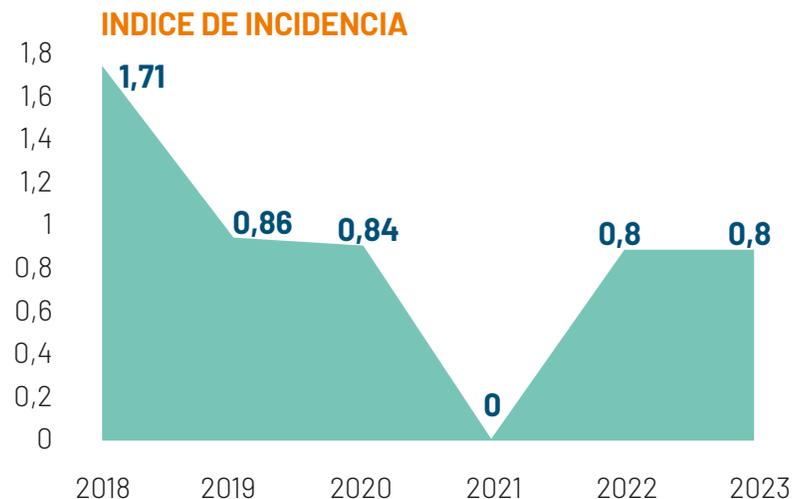
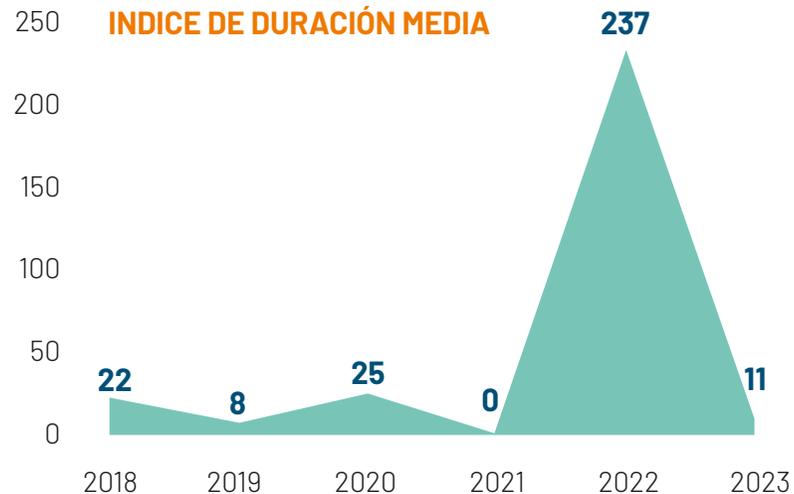
Seguimiento y seguridad en el trabajo

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 2023 ha sido de **11 jornadas** perdidas.



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 2023, con 1 accidentes con baja es de **0.8 accidentes** por cada 100 trabajadores.

Visitas de Seguridad

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 contratatas**, 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 2023 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 contratatas. 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.



Visita al depósito Villena



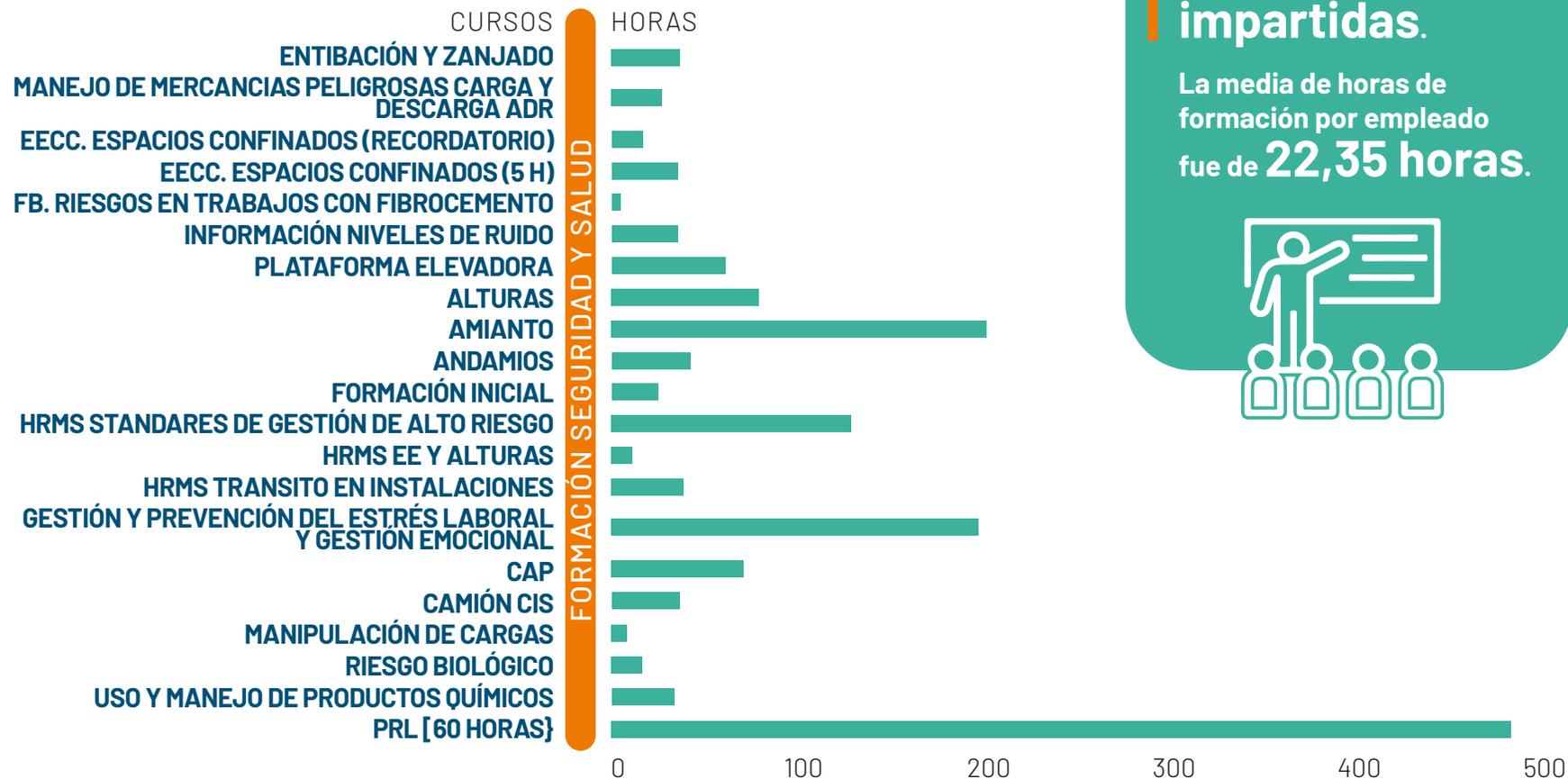
Trabajos en bombeos MCT Peña

Comunicación sobre SSL

Además de las reuniones periódicas del Comité SSL se suma la formación y charlas periódicas de SSL, en las que los mandos promueven la participación y consulta con la plantilla. A través de los procesos de comunicación interna se fomentan las buenas prácticas, concursos de innovación en materia de SSL, incidentes con alta potencial de gravedad (HIPO), alertas de seguridad, Política de SSL, etc.

Con las contratatas se realizan reuniones de coordinación donde se les implica en la aplicación del SG de SSL en nuestras instalaciones, promoviendo la participación de las mismas.

Compromiso con la formación en Seguridad y Salud Laboral



Durante 2023 se realizaron **25 acciones formativas** de Seguridad y Salud Laboral con un total de **1.572 horas impartidas.**

La media de horas de formación por empleado fue de **22,35 horas.**



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), emitiéndose 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.



Trabajos mantenimiento bombas EDAR



Trabajos de inspección de redes con robot



Plaza de la Lonja, 1
03202 Elche (Alicante)
T. 966 06 04 40