INFORME 2025 DE SOSTENIBILIDAD



Aigües d'Elx

25 ANIVERSARIO 2001-2026

Somos agua. Somos vida.

Índice



Carta Dirección.

La empresa.

Nuestros valores.
Consejo de Administración.
Nuestras cifras 2025.

Plan Estratégico 2026-2030.

Eje 1: Elche territorialmente cohesionada, resiliente y sostenible.

Garantía de abastecimiento y saneamiento.
- Eficiencia hidráulica.
- Abastecimiento de agua potable al Camp d'Elx Oeste y Llano de San José.
- Plan de renovación de redes e instalaciones.
- Plan Sanitario del Agua.

Seguridad Ambiental.
- Economía Circular.
- Gestión ambiental del Clot de Galvany.
- Plan de Antirriadas.
- Control de vertidos.

Eje 2: Elche próspera e innovadora.

Impulso digital e innovación aplicada.
- Desarrollo de la Compra Pública innovadora.
- Digitalización del ciclo del Agua: Elx OASIS.
- Proyectos de innovación en gestión ambiental.
- Proyectos de innovación Social.

Sostenibilidad financiera y eficiencia económica.
- Equilibrio presupuestario.
- Gestión de aprovisionamientos, contratas y proveedores.
- Rendición de cuentas y transparencia.

Eje 3: Elche socialmente compartida.

Experiencia de cliente y valor para la sociedad.
- Programa CONTIGO.
- Fondo social y tarifas sociales.
- Valoración del Servicio.
- Comunidades Sostenibles.
- Alianzas con entidades.

Gestión del talento y equipo humano.
- Voluntariado corporativo Veolia Care.
- Plan de equidad y conciliación.
- Plan de formación y captación de talento.
- Plan de prevención de riesgos. Cultura Justa.

Diseñando el futuro del agua en Elche

Es un orgullo darles la bienvenida a la lectura de este **noveno informe de sostenibilidad de Aigües d'Elx**, correspondiente al ejercicio 2025. Este documento es el reflejo del firme compromiso y la labor diaria de todo el equipo humano y los colaboradores de la empresa mixta. Gracias a su esfuerzo y vocación de servicio, el sistema municipal de agua potable y saneamiento de Elche sigue consolidándose como un referente de eficiencia y gestión responsable, demostrando una vez más que en nuestra tierra históricamente hemos sabido convertir la escasez en una fortaleza.

Este año 2025 marca un hito decisivo en nuestra trayectoria con la **presentación del nuevo Plan Estratégico de Aigües d'Elx**. Este documento nace con la vocación de ser la hoja de ruta y la base fundamental que guiará nuestras acciones durante los próximos años. Con él, definimos un horizonte claro para anticiparnos a los retos del cambio climático, impulsar la transformación digital y garantizar un modelo de gestión del agua que sea ambientalmente neutro, socialmente justo y técnicamente excelente.

Bajo el paraguas de esta planificación estratégica, seguimos dando pasos firmes en proyectos clave para la seguridad de nuestro municipio. Tras sentar las bases en el ejercicio anterior, hoy el **Plan Antirriadas** es una realidad en marcha. La ejecución de las infraestructuras proyectadas, como los tanques de tormentas, junto con la optimización de los sistemas de alerta temprana, están elevando significativamente los niveles de resiliencia de Elche frente a los fenómenos meteorológicos extremos, priorizando siempre la protección de nuestras vecinas y vecinos.

Asimismo, mantenemos nuestro firme empeño de no dejar a nadie atrás, especialmente en nuestro medio rural. El compromiso con el **Camp d'Elx** sigue avanzando decididamente; tras el impulso inicial en el Llano de San José, continuamos extendiendo la red de agua potable para que este recurso básico y de calidad llegue de forma progresiva al resto de nuestras pedanías, haciendo justicia con una demanda histórica de nuestro territorio.

La sostenibilidad en Elche no se entiende sin su dimensión social y educativa. En este sentido, este año celebramos con especial ilusión la **puesta en marcha del Museo del Agua**. Este nuevo espacio no solo rinde homenaje a nuestra rica herencia histórica y cultural ligada al agua, sino que nace como un centro vivo de divulgación, educación ambiental y sensibilización para las futuras generaciones, recordándonos que cuidar de este recurso es una tarea compartida.

Esta sensibilidad también se refleja en nuestras herramientas de cohesión, como las tarifas bonificadas y el **Fondo Social**. Facilitar el acceso al agua a los hogares que atraviesan dificultades económicas sigue siendo una prioridad absoluta. Hemos continuado optimizando y simplificando los procesos administrativos para asegurar que estas ayudas directas lleguen con agilidad y sensibilidad a todas las familias ilicitanas que lo necesitan.

El futuro nos exige seguir innovando, aplicando el talento y la tecnología para proteger cada gota de agua. La historia de Elche está escrita con el agua que da vida a nuestro Palmeral y a nuestras tierras. Con la mirada puesta en los próximos años y con el nuevo Plan Estratégico como guía, seguiremos trabajando juntos para asegurar que nuestro municipio siga siendo el oasis de prosperidad, sostenibilidad y futuro que nos define.



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

El camino hacia el Plan Estratégico: un esfuerzo compartido

Me complace presentarles el Informe de Sostenibilidad de Aigües d'Elx correspondiente a 2025.. Este ejercicio no solo consolida los excelentes resultados operativos y socioambientales que detallamos en esta memoria, sino que ha estado marcado por un profundo proceso de reflexión interna y planificación que culmina con la presentación de nuestro **Plan Estratégico 2026-2030**.

Afrontamos este hito en las vísperas de un momento muy especial: la celebración en 2026 de nuestro **25º aniversario (2001-2026)**. Un cuarto de siglo desde que la alianza público-privada transformó la gestión del ciclo integral del agua en Elche, convirtiendo un servicio tradicional en un modelo de gestión sostenible y de vanguardia. Durante todo el año 2025 hemos trabajado intensamente en dar los pasos necesarios para definir la hoja de ruta que guiará a Aigües d'Elx durante los próximos años.

La elaboración de este Plan no ha sido un proceso aislado, sino el resultado de un riguroso camino metodológico desarrollado a lo largo de 2025. Hemos llevado a cabo un diagnóstico profundo de los retos hídricos, climáticos y sociales de Elche, alineando nuestros objetivos con los del municipio de Elche, escuchando activamente a nuestros grupos de interés: administración, ciudadanía, tejido empresarial y, por supuesto, a nuestro propio equipo humano.

Este esfuerzo colectivo nos ha permitido diseñar una estrategia integral con una perspectiva de 360º, estructurada en **6 líneas estratégicas y 28 acciones operativas concretas** que comenzarán a ejecutarse a partir de 2026.

Este mapa de ruta para el futuro se articula en torno a tres pilares fundamentales que hemos definido y consensuado este año:

1. **Elche territorialmente cohesionada, resiliente y sostenible:** Nos preparamos para asegurar un servicio de agua y saneamiento de máxima calidad, continuo y seguro en cada rincón del municipio, desde el casco urbano hasta las pedanías del Camp d'Elx. A través de la economía circular y la adaptación al cambio climático, sentamos las bases para un territorio más protegido y resiliente.

2. **Elche próspera e innovadora:** Diseñamos un modelo de gestión excelente apoyado en la digitalización, la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera. Queremos que Elche siga liderando la innovación tecnológica aplicada al agua, garantizando la transparencia y la mejora continua del servicio.

3. **Elche socialmente compartida:** Situamos, hoy más que nunca, a las personas en el centro. Este pilar define nuestro compromiso con la seguridad y salud de nuestra plantilla, la corresponsabilidad social, la solidaridad con los colectivos más vulnerables y la divulgación de la cultura del agua, que este año vive un momento histórico con la puesta en marcha del nuevo Museo del Agua.

Gracias al talento, el esfuerzo y el compromiso de todo el equipo de Aigües d'Elx, hoy disponemos de una estrategia clara, ambiciosa y realista para seguir garantizando que el agua sea el motor de prosperidad, equidad y sostenibilidad que Elche merece.

Les invito a conocer a través de este informe no solo lo que hemos logrado en este último año, sino los firmes pasos que ya hemos dado para asegurar el futuro del agua en nuestra ciudad.



María José Toledo.
Directora-Gerente de Aigües.

Gestión del agua más eficiente, sostenible y al servicio de las personas.

Es para mí un privilegio dirigirme a ustedes en esta novena memoria de sostenibilidad de Aigües d'Elx, correspondiente al ejercicio 2025, para compartir los avances tangibles que hemos logrado en la modernización y mejora de nuestras infraestructuras hídricas. Desde que asumí la responsabilidad como Concejal del Ciclo del Agua, mi gestión se ha centrado en potenciar la inversión y la ejecución de proyectos que impulsa la empresa mixta.

Durante 2025, hemos ejecutado obras significativas en infraestructuras hidráulicas en barrios y pedanías de Elche. En la calle Antonio Machado, hemos finalizado la renovación de la red de alcantarillado, mejorando sustancialmente su capacidad de drenaje y evitando los hundimientos de las aceras. En el barrio de Carrús, destacan dos actuaciones principales: la primera en la calle Campoamor, con trabajos de renovación del agua potable y saneamiento en coordinación con el Ayuntamiento de Elche para dar una solución definitiva a los problemas de hundimientos que los vecinos padecían desde hace años; y la segunda, las obras de ampliación de la salida de agua potable de los Depósitos de Carrús.

En pedanías, destacan la construcción del tanque de Tormentas de San Bartolomé de Tirajana en Arenales del Sol y el inicio de la primera fase del abastecimiento del Llano de San José. En materia de depuración, hemos dado un paso histórico con la licitación del proyecto de reforma de la depuradora de Algorós, una inversión sin precedentes que modernizará completamente esta infraestructura vital para el saneamiento de Elche.

La innovación es un eje estratégico de nuestra gestión. Participamos como beneficiarios del PERTE de Digitalización del Ciclo Integral del Agua con el Proyecto Elx-Oasis, que contempla 20 actuaciones y una inversión de 3.225.917 €. Complementan esta apuesta proyectos subvencionados de Compra Pública Innovadora en Agenda Urbana: el Proyecto IRIS para la digitalización del Clot de Galvany y Biovera, que evalúa el Clot como infraestructura verde. Estas iniciativas posicionan a Aigües d'Elx en la vanguardia tecnológica del sector.

Sin perder de vista la dimensión social, contamos con una empresa orientada al servicio público que garantiza el acceso al agua a través del Fondo Social y Tarifas Sociales. Este compromiso se refuerza con la remodelación del Molí del Real, que recupera un espacio singular como sede del Museo del Agua, poniendo en valor nuestro patrimonio hidráulico para disfrute de la ciudadanía y visitantes.

Desde la Concejalía de Aguas, seguiremos trabajando en estrecha colaboración con Aigües d'Elx para que estas inversiones se traduzcan en un servicio cada vez más eficiente, sostenible y resiliente.

Nuestro compromiso es firme: seguir construyendo las infraestructuras que Elche necesita para afrontar los desafíos del presente y del futuro, garantizando que el agua, ese bien tan preciado en nuestra tierra, llegue con calidad a todos los hogares ilicitanos. Gracias por su confianza y por acompañarnos en este camino hacia una gestión del agua más moderna, sostenible y al servicio de las personas.



Juan de Dios Navarro.
Concejal de Aguas del Excmo. Ayuntamiento de Elche.

La empresa

- Nuestros valores.
- Consejo de Administración.
- Nuestras cifras 2025.



Nuestros valores

25 años de experiencia al servicio de Elche.

Con 25 años de experiencia, Aigües d'Elx desarrolla su actividad con un compromiso firme con el desarrollo sostenible.

La compañía impulsa la incorporación de tecnologías avanzadas y sostenibles para prestar un servicio de calidad, cercano a la ciudadanía y orientado a la mejora continua. Esta actuación se apoya en una gestión ética y responsable, con el objetivo de generar valor compartido para todos los grupos de interés.





NUESTROS VALORES

Trabajamos para alcanzar nuestro propósito desde los valores que definen nuestra manera de actuar:

Diálogo y proximidad

Innovación y digitalización

Responsabilidad

Excelencia

Talento

Consejo de Administración



Reunión del Consejo de Administración en la Sala del Consell

El Consejo de Administración de Aigües d'Elx representa al accionariado y aprueba las estrategias de la organización.

Todas las personas integrantes del Consejo cuentan con voz y voto, excepto la Directora Gerente y el Secretario, que participan con voz, pero sin voto.

Más información sobre el órgano de gobierno:

Aigües i Sanejament d'Elx

Socio Público 51% Ajuntament d'Elx

Socio Privado 49% Veolia

Consejo de Administración

Representantes de:

Ajuntament d'Elx

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

Veolia

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

Nuestras cifras



Agua Potable

128.073	Clientes
14,99 hm^3	de agua suministrada
9	Estaciones de bombeo
14	Depósitos
1.273 km	de red agua potable

Saneamiento

573,6 km	de red de alcantarillado
16.806	Imbornales limpiados anualmente
73.000 m^3	Capacidad tanques de tormentas
49,82 km	de red inspeccionada

Depuración

3	Depuradoras
10,4 hm^3	de agua regenerada
13.700 tn	de lodos valorizados

Digitalización

63	Estaciones de remotas
39.768	Clientes con telelectura
60.315	Clientes con factura electrónica
78.859	Gestiones online

Calidad del agua

24.000	Muestras de agua anuales
23.000	Parámetros analizados
144	Analíticas "Grifo del Consumidor"

Plantilla

131	Profesionales
1	Accidentes con baja
12	Mujeres en puestos de responsabilidad
3	Personal con discapacidad
2.058	Horas de formación

Plan Estratégico 2026–2030

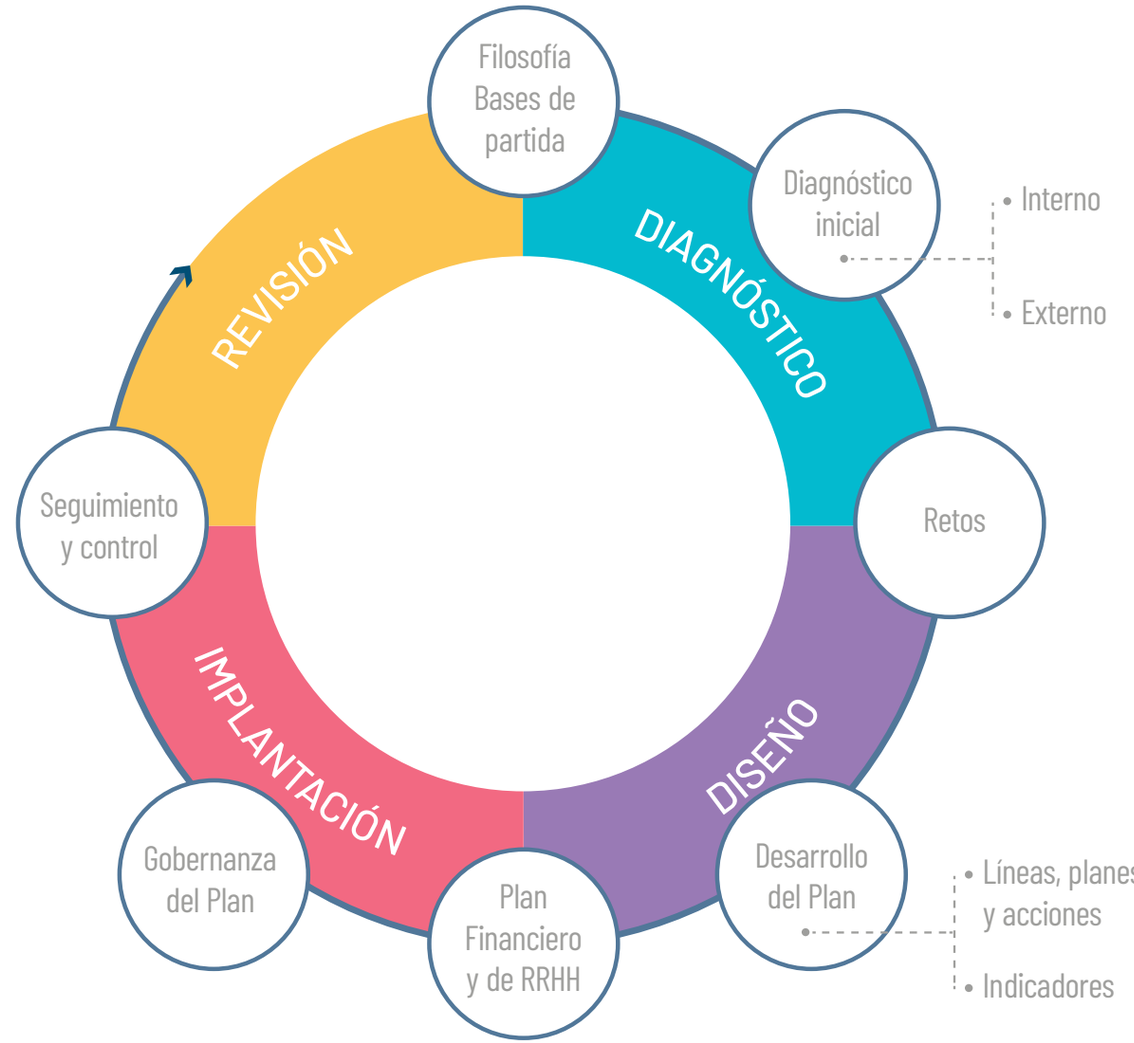


Plan Estratégico 2026 - 2030

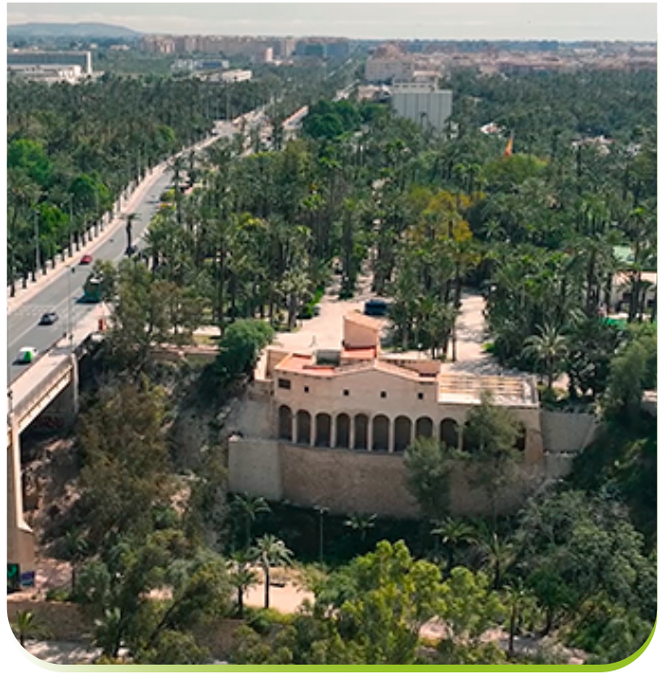
Tres ejes para una ciudad cohesionada, innovadora y socialmente comprometida.

El Plan Estratégico 2026-2030 de Aigües d'Elx *es la hoja de ruta para responder a los principales retos del agua, el clima y el desarrollo urbano de Elche. Se ha elaborado a partir de un proceso de diálogo con la ciudadanía, el Ayuntamiento, entidades sociales, académicas, vecinales y empresariales, así como con el equipo profesional de la compañía.*

El Plan refuerza el papel de Aigües d'Elx como agente clave en la transformación sostenible del municipio. Su objetivo es avanzar hacia una gestión del agua más eficiente, innovadora, inclusiva y preparada para las necesidades presentes y futuras de la ciudad.



Elche territorialmente cohesionada, resiliente y sostenible



Trabajamos para garantizar que todos los barrios y pedanías dispongan de servicios públicos hídricos de calidad. Impulsamos la eficiencia de las redes, la renovación de infraestructuras y la adaptación frente a episodios climáticos extremos, garantizando la Seguridad Ambiental del municipio. Asimismo, protegemos entornos de alto valor ambiental, como el **Clot de Galvany**, y promovemos un modelo de economía circular basado en el uso responsable de los recursos

Elche próspera e innovadora



Impulsamos una gestión excelente, eficiente y orientada a resultados. La innovación, la digitalización, la colaboración público-privada y la sostenibilidad financiera son palancas esenciales para mejorar los servicios y anticipar los cambios regulatorios, tecnológicos y sociales.

Elche socialmente compartida



Situamos a las personas en el centro de nuestra actividad. Reforzamos la calidad sanitaria y la accesibilidad de los servicios, promovemos hábitos responsables de consumo y desarrollamos medidas de apoyo para los hogares en situación de vulnerabilidad. También avanzamos en la seguridad, el bienestar, la igualdad y el desarrollo profesional de nuestra plantilla y colaboradores.

Territorialmente cohesionada, resiliente y sostenible

L.1. Garantía de abastecimiento y saneamiento

P 1.1. Expansión red de agua/saneamiento
P 1.2. Plan Sanitario del Agua
P 1.3. Plan de Comunidad
P 1.4. Eficiencia redes de abastecimiento
P 1.5. Plan de renovación de redes e instalaciones

L.2. Seguridad Ambiental (economía circular)

P 2.1. Plan ampliación red de agua regenerada
P 2.2. Reducción del impacto ambiental
P 2.3. Coordinación nueva EDAR de Algorós
P 2.4. Gestión ambiental del Clot de Garvany
P 2.5. Desarrollo del Plan de Antirriadas

Próspera e innovadora

L.3. Impulso digital e innovación aplicada

P 3.1. Desarrollo de la Compra Pública Innovadora
P 3.2. Digitalización del Ciclo del Agua
P 3.3. Colaboración con el Ecosistema Innovador
P 3.4. Centro Tecnológico del Agua de Elche

L.4. Sostenibilidad financiera y eficiencia económica

P 4.1. Equilibrio presupuestario y tarifas del servicio
P 4.2. Captación de fondos para proyectos INVERSIONES
P 4.3. Gestión del aprovisionamiento, contratas y proveedores
P 4.4. Procesos con administración y proveedores
P 4.5. Rendición de cuentas y transparencia

Socialmente compartida

L.5. Experiencia de cliente y valor para la sociedad

P 5.1. Programa Contigo
P 5.2. Centro de Interpretación del Agua - Molí del Real
P 5.3. Plan de Comunicación
P 5.4. Fondo social y tarifas sociales
P 5.5. Alianzas con entidades

L.6. Gestión del talento y equipo humano

P 6.1. Voluntariado corporativo Veolia Care
P 6.2. Plan de equidad
P 6.3. Plan de formación y captación de talento
P 6.4. Plan de precención de riesgos. Cultura Justa

El Plan se estructura en 6 líneas de actuación que abarcan los tres ejes estratégicos, integrando un total de 28 acciones operativas para lograr un enfoque integral de 360º.

Eje 1:
Elche territorialmente cohesionada, resiliente y sostenible

- **Garantía de abastecimiento y saneamiento.**
  - Eficiencia hidráulica.
  - Abastecimiento de agua potable al Camp d'Elx Oeste y Llano de San José.
  - Plan de renovación de redes e instalaciones.
  - Plan Sanitario del Agua.

- **Seguridad Ambiental.**
  - Economía Circular.
  - Gestión ambiental del Clot de Galvany.
  - Plan de Antirriadas.
  - Control de vertidos.



Elche territorialmente cohesionada, resiliente y sostenible

Recuperar nuestros ríos y acuíferos, y proteger frente a las inundaciones.



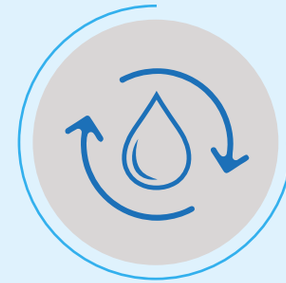
Lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas.

Factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.





Impulsar la depuración, el saneamiento, la reutilización, y la digitalización de la administración del agua.



Liberar masas de agua y uso potable agrícola, ambiental, urbano e industrial a través del uso de agua regenerada.

Garantía de abastecimiento y saneamiento

- Eficiencia hidráulica.
- Abastecimiento de agua potable al Camp d'Elx Oeste y Llano de San José.
- Plan de renovación de redes e instalaciones.
- Plan Sanitario del Agua.



Garantía de abastecimiento y saneamiento

Reto: Situar el consumo de agua por persona y día un 15% por debajo de la media nacional



El rendimiento hidráulico de

88,30%



102 litros

de consumo de agua por persona y día



530

averías detectadas y reparadas



11,71%

agua no registrada



2300

análisis de control de calidad del agua

Eficiencia hidráulica

Aigües d'Elx trabaja para mejorar la eficiencia y la fiabilidad de la red de agua potable, reducir las pérdidas de agua, optimizar los recursos disponibles y reforzar la garantía de suministro.

Elche parte de un rendimiento hidráulico superior al **87 %, por encima de la media**. El objetivo es consolidar est e resultado mediante una gestión avanzada de roturas y fugas, basada en la detección temprana, la priorización de intervenciones y el análisis de sus causas.

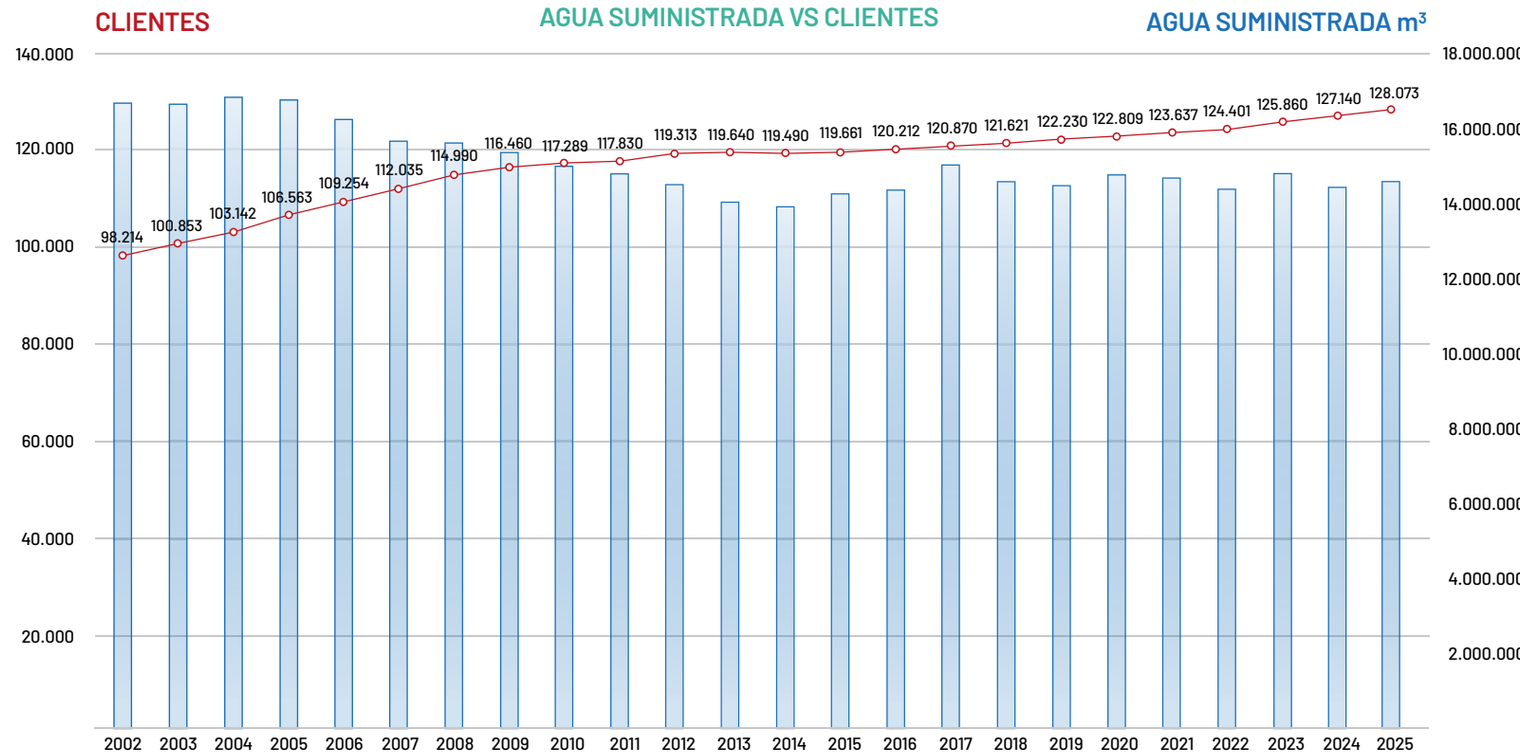
En este marco se integra el proyecto **Elx Oasis**, incluido en el **PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua**. El proyecto contribuirá a avanzar en la digitalización y la gestión inteligente del ciclo urbano del agua, reforzando la disponibilidad de información para mejorar la operación de la red y la toma de decisiones.

Asimismo, se impulsará la regularización de consumos fraudulentos o no autorizados, con el fin de contribuir a la sostenibilidad y la equidad del servicio.

En paralelo, se promoverá un consumo responsable del agua mediante medidas orientadas a reducir la demanda.

Gracias a la **EFICIENCIA HIDRÁULICA** y al uso responsable de la ciudadanía, el consumo por persona y día en Elche es de

102 litros



2025

CLIENTES: 128.073

AGUA SUMINISTRADA: 14,99 Hm³

Abastecimiento de agua potable al Camp d'Elx Oeste y Llano de San José

El Consejo de Administración ha aprobado el anteproyecto para extender la red de abastecimiento de agua potable al Camp d'Elx y Llano de San José, una actuación estratégica que permitirá garantizar un suministro de calidad, continuo y en condiciones equiparables a las del resto del municipio.

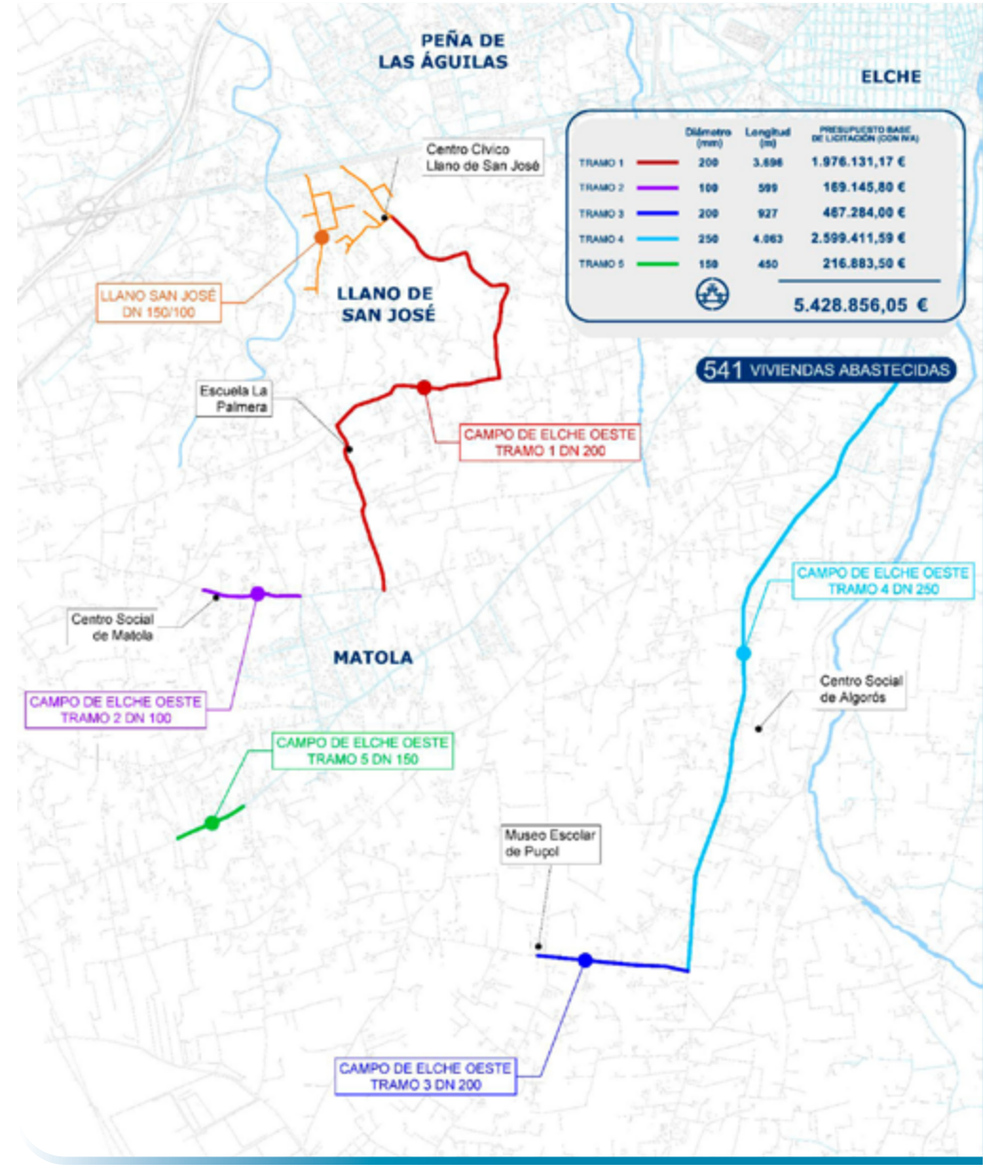
El proyecto, impulsado por Aigües d'Elx, dará servicio a 541 viviendas de las zonas de Llano de San José, Matola-Algoda, Puçol y Campo de Elche Oeste, además de atender las necesidades de los equipamientos y dependencias municipales existentes en el ámbito de actuación.

La intervención contempla la ejecución de 9.735 metros de nuevas conducciones, distribuidos en cinco tramos y con diámetros de entre 100 y 250 milímetros. El tramo principal conectará Campo de Elche Oeste mediante una conducción de 4.063 metros y 250 milímetros de diámetro, mientras que el resto de actuaciones reforzarán la conexión con Llano de San José, Matola y Puçol.

El presupuesto base de licitación previsto asciende a 5.428.856,05 euros. Esta inversión permitirá avanzar en la cohesión territorial y responder a una demanda histórica de los representantes pedáneos y de la población residente: disponer de acceso estable al agua potable en unas condiciones de calidad y garantía adecuadas.



Presentación a los vecinos del Anteproyecto del Camp d'Elx.



Plan de renovación de redes e instalaciones

Aigües d'Elx dispone de un presupuesto anual para renovación de agua potable y saneamiento para reducir progresivamente las conducciones antiguas y deterioradas, especialmente las de fibrocemento, y adaptar los diámetros y materiales a las necesidades actuales de servicio.

El Plan prevé mantener un equilibrio en la inversión destinada a la renovación de infraestructuras, con el objetivo de mitigar la obsolescencia de las redes, especialmente de aquellas más antiguas y deterioradas.

Las actuaciones se coordinarán, siempre que sea posible, con las obras urbanas promovidas por el Ayuntamiento de Elche. Esta planificación permitirá aprovechar la apertura de calzadas y minimizar las afecciones posteriores a la vía pública.

Además, se reforzará la colaboración con la EPSAR para abordar incidencias en colectores o estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR) que puedan afectar al correcto funcionamiento del sistema de saneamiento municipal.

Reparación de tuberías sin zanjas con manga.



Ampliación de la red de agua potable Llano de San José

La actuación forma parte de la primera fase del anteproyecto de abastecimiento al Camp d'Elx Oeste y Llano de San José, que prevé extender el servicio a las partidas de Llano de San José, Matola y Algoda.

Aigües d'Elx ha invertido **431.570,11 euros** en esta fase, centrada en el entorno del vial AR-101 de la cartografía municipal, junto a la calzada de servicio de la carretera N-340, en el tramo Elche-Crevillente.

La ampliación permitirá dotar de agua potable a aproximadamente **50 parcelas urbanizadas** y **15 naves industriales** que, hasta ahora, reciben agua no potable procedente de suministradoras de agua de riego.

Las obras contemplan la instalación en zanja de **1.495 metros de tubería de fundición dúctil**:

- **1.146** metros de tubería de 150 mm de diámetro.
- **349** metros de tubería de 100 mm de diámetro.
- **19** válvulas de corte.
- **9** hidrantes enterrados, que contribuirán a mejorar la protección frente a incendios en el área industrial.

El proyecto incorpora un sistema de medición inteligente para conocer el consumo de agua en el sector y un punto de toma de muestras para el control de la calidad del agua.



50 parcelas urbanas

15 industriales

dispondrán de agua potable en la partida ilicitana



Renovación del alcantarillado de la calle Antonio Machado

Mejora del drenaje y prevención de afecciones en la vía pública.

Se ha finalizado la segunda fase de renovación de la red de alcantarillado de la calle Antonio Machado, una actuación destinada a mejorar la capacidad de drenaje y solucionar los problemas derivados del envejecimiento de las infraestructuras existentes.

Los trabajos han incluido la instalación de un nuevo colector principal de 243 metros de longitud, con diámetros de 500, 630 y 1.000 milímetros, adaptados a la pendiente y a las necesidades de evacuación de cada tramo. Asimismo, se han renovado las acometidas de saneamiento y se han instalado sumideros de alta capacidad con rejilla.

El nuevo colector se ha ubicado bajo la calzada, en sustitución de su anterior trazado bajo las aceras. Esta solución reduce la afección de las raíces de los árboles y evita interferencias con otros servicios urbanos, como las redes de fibra óptica, energía, gas y abastecimiento de agua. La actuación también ha contemplado la reposición de 2.851 metros cuadrados de calzada y la reorganización del estacionamiento en batería, lo que permitirá ampliar las plazas de aparcamiento.

Con la finalización de esta segunda fase, y junto a las obras ya ejecutadas en la primera, la calle Antonio Machado duplicará su capacidad de evacuación de aguas pluviales. La renovación contribuirá, además, a prevenir hundimientos en la vía pública y la aparición de humedades en sótanos.



Aigües d'Elx **destina**

458.697 €

para la renovación de la fase 2

del alcantarillado en la calle Antonio Machado

Mejoras en las conducciones de la salida de los depósitos de Carrús

Aigües d'Elx ha ejecutado la ampliación de la conducción de salida de los depósitos de Carrús, una actuación con una inversión de 465.645 euros destinada a reforzar la red de distribución de agua potable en la zona norte de Elche, especialmente en el entorno de Carrús Este.

Las obras han consistido en la instalación de 555 metros de nueva tubería de fundición dúctil entre la salida de los depósitos de Carrús y el parque Victoria Kent, a través de las calles Piaña y Carlet.

El proyecto ha permitido sustituir las antiguas conducciones de fibrocemento y hormigón armado por dos nuevas tuberías paralelas instaladas en una misma zanja. Asimismo, se ha eliminado el anterior trazado que discurría por el interior de fincas, facilitando el acceso a la infraestructura para su mantenimiento y futuras intervenciones.

El incremento del diámetro de las conducciones mejora las condiciones de circulación del caudal y refuerza la garantía de suministro. Además, la actuación retira una conducción de fibrocemento y otra de hormigón armado con camisa de chapa Bonna, una solución constructiva obsoleta cuyo encamisado presenta una elevada vulnerabilidad frente a la corrosión y una reparación más compleja.

INVERSIÓN
465.645 €

NUEVA CONDUCCIÓN
555 m



Renovación de redes y mejora del entorno urbano en Puertas Coloradas

Aigües d'Elx ha llevado a cabo una actuación destinada a la mejora e integración del espacio público frente a la Casa de la Virgen —**inmueble histórico restaurado que acoge el Museo de la Venida de la Virgen**—. Esta intervención se ha desarrollado en el marco de las obras de renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en la zona de Puertas Coloradas, que han contado con una inversión de 52.049 euros.

Con motivo del 25.º aniversario de la empresa, se ha construido una fuente ornamental coronada por una escultura de bronce del imaginero Ramón Cuenca. La obra representa una alegoría de las fiestas de la Venida de la Virgen, una celebración de especial relevancia cultural y social para la ciudad de Elche.

Esta actuación refleja una visión integral de la gestión del ciclo urbano del agua, combinando la renovación de infraestructuras esenciales con la mejora del entorno urbano, la conservación de la identidad local y la valorización del patrimonio cultural. De este modo, Aigües d'Elx contribuye a generar espacios públicos más cuidados, accesibles y vinculados a la historia y las tradiciones de la ciudad.



Romería con motivo de la inauguración de la Fuente y la restauración de la Casa de la Virgen

Plan Sanitario del Agua

Garantía de calidad, desde el origen hasta el grifo

El agua que llega a los hogares de Elche cumple rigurosamente los criterios técnico-sanitarios establecidos en el Real Decreto 3/2023 para el agua de consumo humano. Nuestro compromiso va más allá del cumplimiento normativo: trabajamos para garantizar que cada gota de agua sea segura, saludable y de la máxima calidad.

Control exhaustivo durante 2025

Aigües d'Elx realiza un seguimiento integral de la calidad del agua en todas las zonas de abastecimiento del municipio: casco urbano, pedanías y áreas diseminadas.

- 36 análisis completos.
- 14 determinaciones de radiactividad.
- 278 análisis de control.
- 2.300 análisis complementarios.
- Más de 22.000 determinaciones de parámetros regulados.

Control en el grifo del consumidor

La calidad del agua debe mantenerse hasta el punto de consumo. Por ello, se han realizado 112 análisis directamente en grifos de viviendas, edificios públicos y establecimientos comerciales.

Esta campaña permite:

- Verificar la calidad real del agua que reciben hogares, comercios y empresas.
- Detectar posibles incidencias en las instalaciones interiores, como tuberías o depósitos comunitarios.
- Identificar y corregir deficiencias que puedan afectar a la red de distribución.

Los resultados de estos controles están disponibles públicamente en el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC).



Certificaciones que avalan nuestro trabajo

Aigües d'Elx cuenta con certificaciones que respaldan la calidad y fiabilidad de sus procesos:

ISO 22000, relativa al sistema de gestión de la inocuidad alimentaria en la distribución de agua potable.

ISO 17025, que acredita desde 2011 la competencia técnica de nuestro laboratorio para la realización de ensayos medioambientales.

Prevención y control de Legionella

Además de los controles sobre el agua de consumo, se realizan actuaciones específicas para prevenir y controlar el riesgo de proliferación de *Legionella pneumophila*, de acuerdo con el Real Decreto 487/2022.

En este ámbito se han efectuado:

- 600 determinaciones en fuentes ornamentales.
- 118 análisis en piscinas municipales.
- Control de las charcas del Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany, en Arenales del Sol.

Estas actuaciones contribuyen a proteger la salud de las personas usuarias de las instalaciones públicas y a preservar la seguridad sanitaria de los espacios naturales del municipio.



Seguridad Ambiental

- Economía Circular.
- Gestión ambiental del Clot de Galvany.
- Plan de Antirriadas.
- Control de vertidos.



Seguridad Ambiental



Reto: Mayor resiliencia urbana mediante el uso del agua regenerada y reducción del riesgo de inundaciones



100 %
de agua regenerada reutilizada



10,4 Hm^3
de agua reutilizada



22 estaciones de muestreo y **2** sondas portátiles para control de vertidos



2,78 GWh
de energía renovable producida para autoconsumo en depuración



30 ejemplares de cerceta pardilla, **6** fochas (total **17**) y **5** malvasías liberadas en 2025

Economía Circular

Reutilización de agua regenerada

El adecuado tratamiento del agua reutilizada cuenta con diferentes destinos según su uso.

Aigües d'Elx reutiliza el 100% de sus aguas, para riego agrícola (87,39%), para protección ambiental en el PNM del Clot de Galvany y para uso municipal como riego de Huertos de Palmeras (12,61%).

	Reutilización del agua regenerada (m³)		
	Agua Depurada	Uso Agrícola	Uso Ambiental y Huertos de Palmeras
Algorós	8.641.470	8.623.017	18.453
Arenales	1.458.775	159.805	1.298.970
Carrizales	348.747	348.747	
Total	10.448.992	87,39%	12,61%

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.

Uso de agua regenerada para huertos urbanos



Renovación de la edar de Algorós

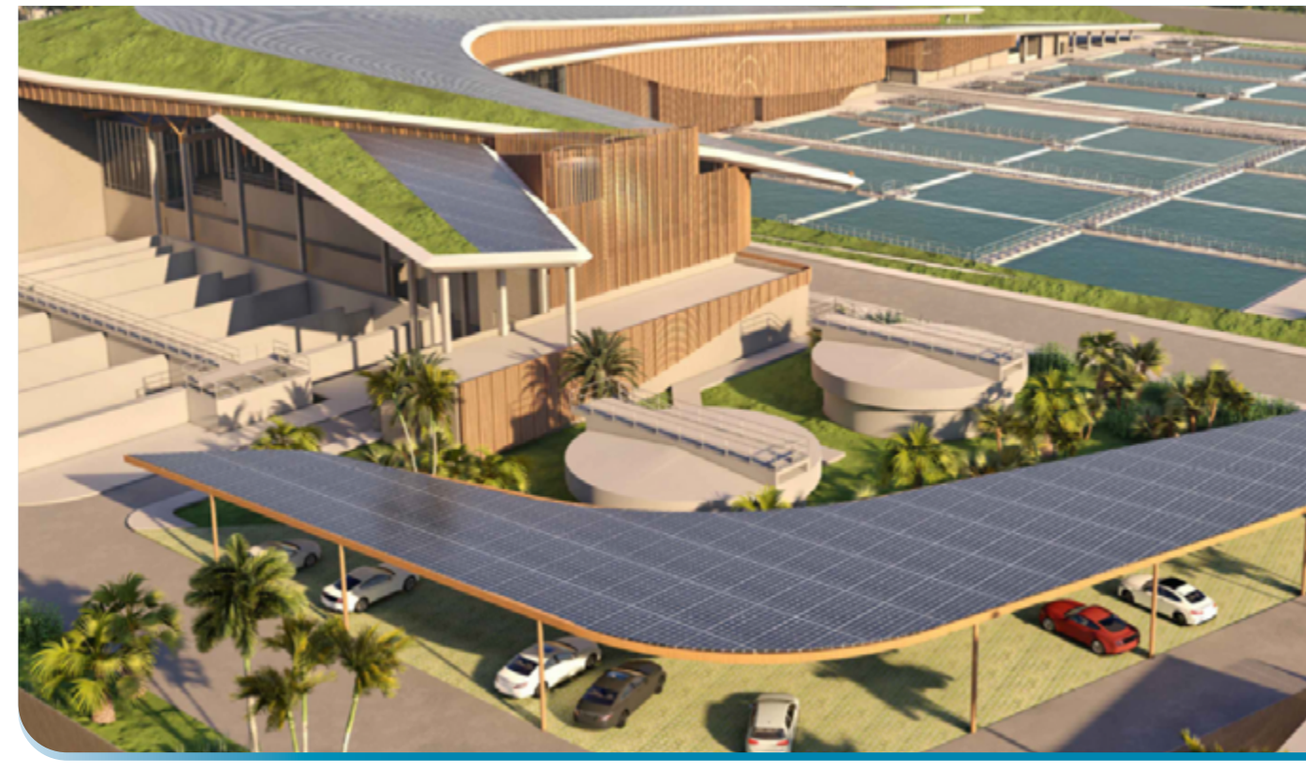
La Generalitat Valenciana, a través de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR), ha licitado la construcción de la nueva estación depuradora de aguas residuales (EDAR) de Algorós.

El proyecto cuenta con una inversión de 82,4 millones de euros y constituye la mayor inversión de la Generalitat Valenciana en depuración de agua.

La nueva infraestructura se construirá sobre las instalaciones actuales y permitirá responder a las necesidades de renovación y mejora del sistema. Entre sus principales objetivos se encuentran:

- Mejorar la capacidad de tratamiento y la calidad del agua depurada para su posterior reutilización.
- Reducir la huella energética de la instalación.
- Minimizar los olores y ruidos asociados a la actividad.
- Adecuar la depuradora a la normativa europea aplicable.
- La entrada en funcionamiento será progresiva y coexistirá con la instalación actual durante la ejecución de las obras. Con la nueva remodelación de la EDAR contará con una capacidad máxima aproximada de 13 hm^3.
- El plazo previsto de ejecución es de 42 meses desde el inicio de las obras previstas tras el verano del 2027.

Render de la remodelación de la Edar de Algorós



Eficiencia energética y aprovechamiento de recursos alternativos

La reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos requieren abordar de forma conjunta la relación entre agua y energía.

La planificación y gestión de los recursos hídricos debe incorporar necesariamente el componente energético, ya que las soluciones del futuro no solo deben garantizar la disponibilidad de agua, sino hacerlo con el menor consumo energético posible.

En este contexto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático representan también una oportunidad para avanzar hacia un uso más eficiente de los recursos, reducir la dependencia de combustibles fósiles y favorecer la autosuficiencia energética de las instalaciones.

Aigües d'Elx trabaja para minimizar el consumo de energía y maximizar la eficiencia de sus procesos, especialmente en la depuración de aguas residuales, una de las fases con mayor demanda energética dentro del ciclo integral del agua.



Producción de energía mediante cogeneración en la EDAR de Algorós

La Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Algorós cuenta con un sistema de cogeneración para autoconsumo que aprovecha el biogás generado durante la digestión de los lodos.

Este biogás, compuesto principalmente por metano, se valoriza para producir energía eléctrica, con una generación aproximada de **2.474.724 kWh**. Al proceder de biomasa, se considera un combustible con balance neutro de emisiones de CO_2 a la atmósfera.

Energía solar en las EDAR de Arenales y Carrizales

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

Durante 2025 se ha mantenido el aprovechamiento de las instalaciones fotovoltaicas conectadas a red en las EDAR de Arenales y Carrizales. La energía producida se destina al autoconsumo de las propias plantas, reduciendo su dependencia de la red eléctrica.

En la **EDAR de Arenales**, las placas solares han generado una media de **723 kWh diarios**, lo que representa aproximadamente el **10,8 %** del consumo energético de la instalación. La producción anual estimada asciende a **264.000 kWh**.

Por su parte, la **EDAR de Carrizales** ha registrado una producción media de **108 kWh diarios**, equivalente al **11,1 %** de su consumo eléctrico, con una producción anual aproximada de **39.000 kWh**.

Estas actuaciones contribuyen a disminuir el consumo energético, reducir las emisiones asociadas a la actividad y avanzar hacia una gestión del agua más sostenible y eficiente.

Placas fotovoltaicas en EDAR de Arenales



ENERGÍA SOLAR

Edar Arenales
723 kWh/día
10,8% consumo

Edar Carrizales
108 kWh/día
11,1% consumo

BIOGÁS

Edar Algorós
6.780 kWh/día
33,3% consumo

Producción energía verde para autoconsumo (kWh)

	Instalación	Descripción de la Acción	Categoría	Anual (KWh)
Aigües D'elx	EDAR Arenales	Placas Solares 202 kW	Fotovoltaica	264.000
	EDAR Carrizales	Placas Solares 30 kW	Fotovoltaica	39.000
	EDAR Algorós	Motor Cogeneración	Cogeneración	2.474.724

Gestión ambiental del Clot de Galvany

El Clot de Galvany: 20 años como Paraje Natural Municipal

El Clot de Galvany ha conmemorado en 2025 el vigésimo aniversario de su declaración como Paraje Natural Municipal. Esta efeméride reconoce dos décadas de trabajo continuado para la recuperación, conservación y divulgación de uno de los principales humedales del municipio de Elche.

Aigües d'Elx y el Ayuntamiento de Elche han impulsado una programación conmemorativa orientada a poner en valor la evolución ambiental de este espacio, su biodiversidad y el papel fundamental que desempeña como enclave de educación ambiental, participación ciudadana y turismo sostenible.



De espacio degradado a humedal de referencia

La recuperación del Clot de Galvany constituye un ejemplo de restauración ecológica y gestión sostenible del agua. El espacio, afectado históricamente por vertidos y procesos de degradación, se ha transformado en un humedal protegido gracias a las actuaciones de restauración ambiental, conservación de hábitats y gestión hídrica desarrolladas durante las últimas décadas.

Uno de los elementos más destacados de este modelo es el uso de agua regenerada procedente de la estación depuradora de Arenales del Sol. Este recurso permite contribuir al mantenimiento de las láminas de agua y de los ecosistemas asociados, reforzando la resiliencia del humedal frente a la escasez hídrica y los efectos del cambio climático.

Actualmente, el Clot de Galvany alberga más de 1.100 especies de fauna y flora. Entre los valores naturales del paraje destacan especies de especial interés, como la cerceta pardilla y la tortuga boba, además de numerosas aves acuáticas, reptiles, anfibios y comunidades vegetales propias de los ambientes litorales y palustres.



Un modelo de colaboración y participación

La colaboración entre el Ayuntamiento de Elche y Aigües d'Elx ha sido clave para consolidar el Clot de Galvany como referente en conservación, uso eficiente de recursos hídricos y educación ambiental. Este modelo combina la restauración ecológica, la innovación en la gestión del agua y la implicación de la ciudadanía mediante actividades de divulgación, voluntariado y sensibilización.

La recuperación del paraje ha contribuido también a mejorar el paisaje y el valor social del entorno, favoreciendo un modelo de turismo de naturaleza respetuoso con el medio ambiente y generando beneficios ambientales, sociales y económicos para la comunidad local.

La experiencia del Clot de Galvany demuestra que la recuperación de espacios naturales degradados puede convertirse en una herramienta eficaz para preservar la biodiversidad, mitigar los efectos del cambio climático y reforzar la conexión de la ciudadanía con su patrimonio natural.



Actividades conmemorativas del 20.º aniversario

El vigésimo aniversario del **Clot de Galvany** como Paraje Natural Municipal conmemora dos décadas de conservación desde 2005.

Con motivo de esta celebración, durante 2025 se han desarrollado distintas iniciativas de divulgación y participación, entre ellas:

- Recepción del **Premio Sostenibilidad** otorgado por la Fundación Radio Elche.
- Exposición del **20.º Aniversario del Clot de Galvany**.
  Jornada de puertas abiertas dirigida a colectivos y entidades.
- Colaboración con Cuadernos Viajeros, que ha incluido la exposición en la Orden III y la edición del libro Habitar un paisaje con lápiz y papel.
- Congresos y ponencias científicas sobre la gestión del Clot de Galvany.

Premio Sostenibilidad otorgado por la Fundación Radio Elche.



Exposición del 20.º Aniversario del Clot de Galvany



Congreso 20.º Aniversario PNM el Clot de Galvany



Vigésimo aniversario del **Clot de Galvany** como Paraje Natural Municipal conmemora dos décadas de conservación desde 2005. La conmemoración se ha volcado en exposiciones urbanas, visitas guiadas y acciones de ciencia ciudadana organizadas por el Ayuntamiento de Elche y Aigües d'Elx".

Exposición en la Orden III de Cuadernos Viajeros en el Clot de Galvany





Visitas, educación ambiental y sensibilización

El Servicio de Control y Educación Ambiental (SCEA) del Clot de Galvany atendió durante el último año a alrededor de **7.100 personas**.

De este total, aproximadamente:

3.158 personas participaron en actividades extraordinarias programadas.

1.554 personas realizaron visitas concertadas, principalmente grupos organizados y centros educativos.

2.292 visitantes solicitaron información y atención directa al equipo de monitores ambientales.

Además, se estima que unas **23.000 personas** visitaron el paraje de forma autónoma. Estos datos reflejan la creciente relevancia del Clot de Galvany como espacio de ocio responsable, aprendizaje y contacto con la naturaleza.

Anillamiento científico de la UMH en el Clot





Plan de Antirriadas

El nuevo Plan Antirriadas actualiza el documento elaborado por Aigües d'Elx en 2012, del que ya se ha ejecutado cerca del **30 % de las actuaciones previstas**. El Plan incorpora un enfoque integral de drenaje urbano, orientado a mejorar la evacuación de aguas pluviales, controlar la escorrentía y reducir los vertidos a cauce público.

Entre sus actuaciones prioritarias se encuentran la construcción de tanques de tormentas y la digitalización del control de los aliviaderos.

INVERSIÓN PLUVIALES

1.200.838,69 €

CAPACIDAD TANQUE

1.000 m³

Tanque de tormentas en Arenales del Sol

En 2025 avanzaron las obras del tanque de tormentas de Arenales del Sol, ubicado en la avenida de San Bartolomé de Tirajana.
La infraestructura, incluida en el Plan de Inversiones de Pluviales de Aigües d'Elx, cuenta con un presupuesto de **1.200.838,69 euros**.

El proyecto incorpora un depósito de retención con capacidad para **1.000 m³** y la ampliación del colector existente mediante una conducción paralela de **500 mm de diámetro** y **419 metros de longitud**.

El tanque permitirá retener el exceso de caudal durante episodios de lluvia intensa, reduciendo el riesgo de desbordamientos en la avenida de Tirajana y en el entorno costero. Una vez finalizado el episodio, el agua almacenada será impulsada a la EDAR de Arenales para su tratamiento y posterior reutilización, entre otros usos, en las charcas artificiales del Clot de Galvany y en agricultura.
La actuación incluye también la instalación de una zona de calistenia al aire libre.



Tanque de tormentas Altabix-Universidad

Se ha estado trabajando en el proyecto de un tanque de tormentas cerrado en el entorno del barranco de San Antón, con una inversión estimada de **7.852.000 euros**.

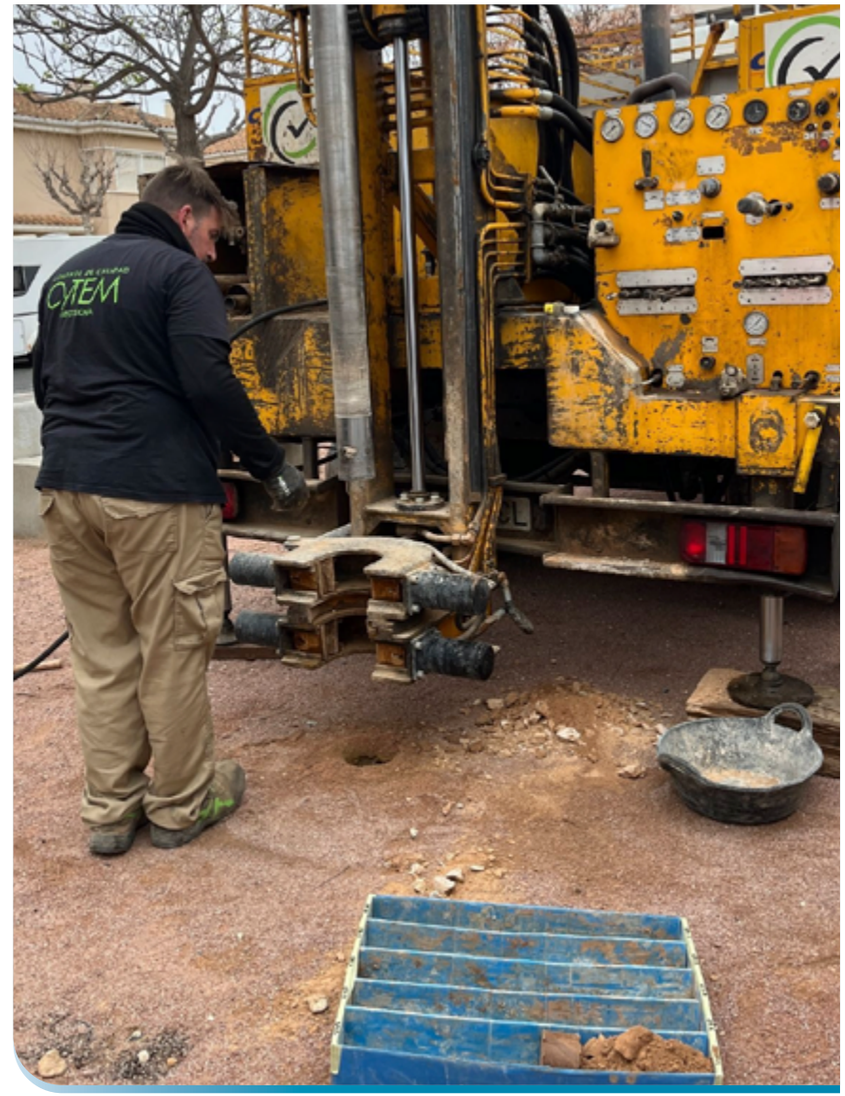
La infraestructura recogerá las aguas procedentes de tres aliviaderos durante lluvias intensas. Permitirá reducir los caudales punta y almacenar las primeras aguas de lluvia, de mayor carga contaminante, para reincorporarlas posteriormente a la red de alcantarillado, facilitar su depuración y evitar su vertido al cauce público.

El tanque se ha dimensionado para gestionar lluvias con un período de retorno de **15 años**, conforme a los criterios del PATRICOVA.

INVERSIÓN
7.852.000 €

CAPACIDAD TANQUE
8.500 m³

Estudio geológico para la construcción del tanque de tormentas



Control digitalizado de aliviaderos

El Plan prevé mejorar el control de los vertidos al río Vinalopó y a los barrancos de San Antón y de los Arcos mediante instrumentación y seguimiento en tiempo real.

La actuación incluye la instalación de **22 medidores de nivel, 7 sondas de calidad** y cámaras de videovigilancia en los principales cauces. La información se integrará en el sistema centralizado de Aigües d'Elx y estará disponible para el Ayuntamiento de Elche y los servicios de emergencia, incluido el CECOPAL.

La inversión prevista para esta actuación asciende a **287.860 euros**. El sistema incorporará también Flood Alert, que combina previsiones meteorológicas y datos en tiempo real para reforzar la anticipación ante lluvias intensas.

INVERSIÓN
287.860 €

INSTALACIÓN
22 **medidores**
7 **sondas y cámaras de vigilancia**

Control de vertidos

El Plan de Control de Vertidos garantiza la vigilancia de las aguas residuales vertidas a la red de alcantarillado. Su objetivo es proteger las infraestructuras de saneamiento, asegurar el correcto funcionamiento de las depuradoras y preservar la calidad del agua regenerada y del medio receptor.

El control de los vertidos industriales contribuye a:

- Proteger la red de alcantarillado frente a sustancias peligrosas, como ácidos, productos corrosivos o inflamables.
- Garantizar el tratamiento adecuado de las aguas residuales.
- Favorecer la reutilización del agua regenerada para riego.
- Impulsar la valorización agrícola de los lodos de depuración.

Vigilancia y control

Aigües d'Elx dispone de **22 estaciones de muestreo** distribuidas por el municipio y de **2 sondas portátiles** para el control en tiempo real de parámetros como pH, temperatura, oxígeno y conductividad.

Este sistema permite detectar vertidos irregulares y actuar de forma preventiva.

Además, se realizan inspecciones periódicas a las actividades con mayor potencial contaminante, incluyendo la toma de muestras y la comprobación del cumplimiento de la normativa.

Asesoramiento a empresas

El Plan incorpora medidas de acompañamiento a las empresas para reducir el impacto de sus vertidos. Entre ellas, se incluyen la mejora de procesos, la sustitución de productos químicos, la implantación de tratamientos propios y la corrección de conexiones defectuosas.

Control de camiones cuba

Aigües d'Elx ha reforzado el control de las empresas de desatascos y vaciado de fosas sépticas, para asegurar que las aguas con alta carga de sólidos se descarguen exclusivamente en las depuradoras autorizadas.

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 **2.558 descargas en el año 2025 es decir un aumento del 650%**.



Sistema de retención residuos al río Vinalopó

Con las primeras lluvias del otoño de 2025, Aigües d'Elx puso en marcha una prueba piloto de un sistema de retención de sólidos en los alivios del colector de saneamiento al cauce del río Vinalopó.

La actuación consiste en la instalación de mallas de fibra textil en los puntos de alivio. Las mallas, inicialmente cerradas y con pequeños orificios, se expanden progresivamente a medida que retienen residuos. Este diseño permite capturar sólidos arrastrados por el agua sin impedir el paso del caudal aliviado.

Para su instalación, se sustituyó la compuerta de acero por una compuerta de fibra de vidrio, que facilita la salida y expansión de la malla hacia el exterior y evita que quede retenida en la propia compuerta.

Las primeras pruebas permitieron evaluar la resistencia de las mallas ante la fuerza y la presión del agua durante los episodios de lluvia. En uno de los alivios, situado junto al puente de la Barrachina, el sistema retuvo aproximadamente **550 kilogramos de residuos sólidos**, evitando su dispersión por el cauce y la vegetación de ribera.

Entre los residuos recuperados se estimó la presencia de más de **8.000 toallitas**, arrojadas indebidamente al inodoro. Estos materiales no deben desecharse por el inodoro, ya que pueden provocar obstrucciones en la red de saneamiento y llegar al medio natural durante episodios de lluvias intensas.

Tras los resultados positivos de la prueba piloto, Aigües d'Elx ha ampliado progresivamente el sistema hasta alcanzar un total de **10 mallas de retención de sólidos** instaladas actualmente. Esta actuación contribuye a reducir la llegada de residuos al río durante los episodios de lluvia y a mejorar la protección ambiental del cauce del Vinalopó.

Aigües d'Elx continuará evaluando esta solución y otras alternativas para reforzar la retención de sólidos en los puntos de alivio, minimizando al mismo tiempo su impacto visual y ambiental en un tramo de río frecuentado por senderistas y deportistas.

La iniciativa se enmarca en las actuaciones para reducir los vertidos de residuos sólidos cuando la red de saneamiento entra en carga por fuertes precipitaciones. En estas situaciones, el alivio controlado de agua al cauce es necesario para prevenir el colapso del sistema municipal de saneamiento.



Eje 2:
Elche próspera e innovadora

- **Impulso digital e innovación aplicada.**
  - Desarrollo de la Compra Pública innovadora.
  - Digitalización del ciclo del Agua: Elx OASIS.
  - Proyectos de innovación en gestión ambiental.
  - Proyectos de innovación Social.

- **Sostenibilidad financiera y eficiencia económica.**
  - Equilibrio presupuestario.
  - Gestión de aprovisionamientos, contratas y proveedores.
  - Rendición de cuentas y transparencia.



Elche próspera e innovadora

Impulsar la innovación, investigación y aplicación nuevas tecnologías en el ciclo integral del agua y gestión ambiental.



Colaboración público-privada y fomento de un ecosistema innovador local.





Generación de valor para la sociedad y el entorno local.



Búsqueda de recursos de financiación externa para proyectos innovadores y sostenibles.

Objetivos: gestión más eficiente de los recursos, el desarrollo de capacidades y conocimiento en el territorio y la preparación de los servicios municipales de agua ante las necesidades futuras.



Impulso digital e innovación aplicada



Reto: Digitalización del 100% del ciclo urbano del agua



2
Proyectos de innovación ambiental en el Clot de Galvany

Elx OASIS

3,2M €
de inversión en digitalización del ciclo del agua



4 Proyectos en innovación
(digitalización ciclo del agua, Compra Pública Innovadora, IRIS, CopBiovera)

CPI COMPRA PÚBLICA INNOVACIÓN

3 retos
en materia de economía circular



Participación en proyectos Europeos:
URBACT Hidro Heritage Cities, y Ciudades Sensibles al Agua

Impulso digital e innovación aplicada

- Desarrollo de la Compra Pública innovadora.
- Digitalización del ciclo del Agua: Elx OASIS.
- Proyectos de innovación en gestión ambiental.
- Proyectos de innovación Social.



Impulso digital e innovación aplicada

En Aigües d'Elx, la innovación es una herramienta clave para mejorar la gestión del ciclo integral del agua y los servicios medioambientales, ofreciendo soluciones más eficientes, sostenibles y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

Nuestro modelo se basa en una innovación ágil, centrada en las personas y abierta a la colaboración. Integramos el talento interno con el conocimiento de universidades, parques científicos, centros tecnológicos, institutos de innovación, administraciones públicas, empresas y start-ups, favoreciendo la investigación aplicada, la transferencia de conocimiento y el desarrollo de nuevas soluciones.

A través de la vigilancia tecnológica y la realización de proyectos piloto, identificamos y validamos tecnologías con potencial para mejorar nuestros servicios. Impulsamos la digitalización, la sensorización, la automatización y el análisis de datos para optimizar el funcionamiento de las instalaciones, anticipar incidencias y avanzar hacia una gestión más eficiente, resiliente y sostenible.

Para ello, trabajamos en las siguientes líneas de actuación:

Impulso de nuevos productos y servicios.

↓

Colaboración y transferencia de conocimiento.

↓

Vigilancia tecnológica y desarrollo de pilotos.

↓

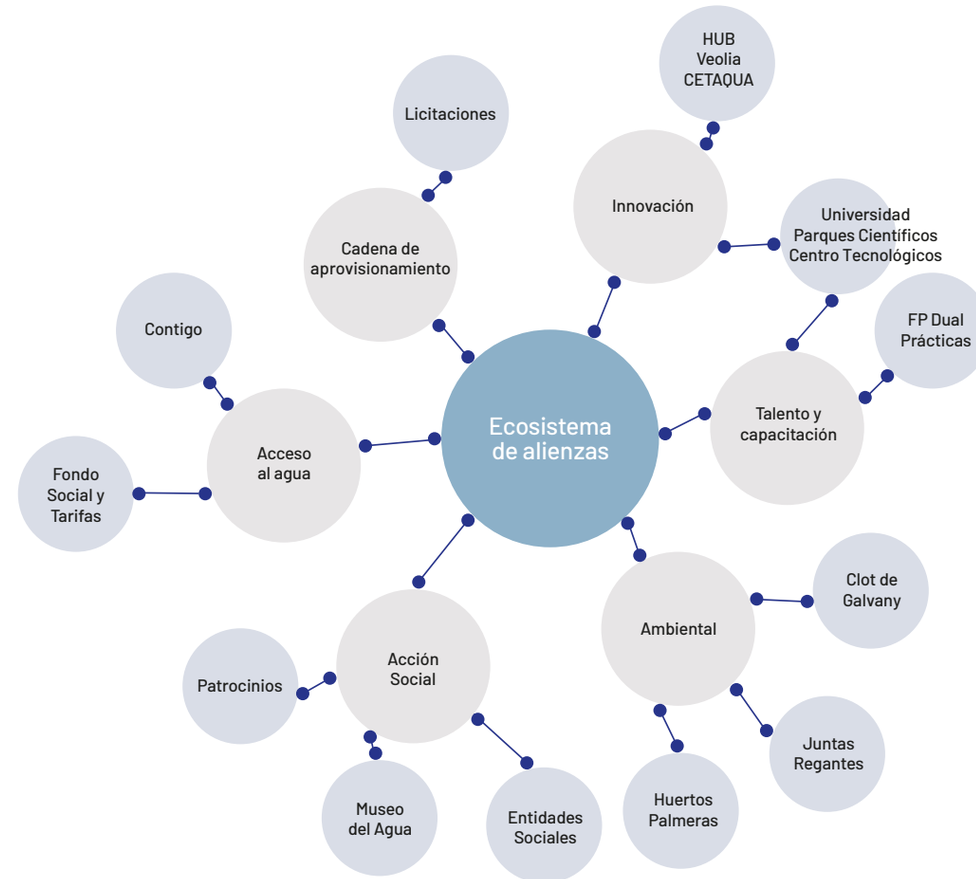
Transformación digital de las operaciones.

↓

Generación de valor social y ambiental.

Ecosistema de Alianzas

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



Desarrollo de la Compra Pública innovadora

Para la gestión sostenible de los recursos

Aigües d'Elx desarrolla un proyecto apoyado por el Instituto Valenciano de Competitividad e Innovación (IVACE+i) para impulsar la Compra Pública de Innovación (CPI) en el ámbito del ciclo integral del agua urbana.

La iniciativa contempla la realización de una Consulta Preliminar al Mercado (CPM) para identificar soluciones innovadoras que favorezcan la gestión sostenible de los recursos y la economía circular. Este proceso permitirá conocer las capacidades del mercado y orientar futuras actuaciones de innovación en los servicios municipales.

El proyecto contribuirá también a elaborar una Guía de Compra Pública de Innovación para facilitar la incorporación de este modelo en las actuaciones de Agenda Urbana de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

La actuación cuenta con una ayuda de 82.049,23 euros de IVACE+i, en el marco del Programa FEDER Comunitat Valenciana 2021-2027.

Con este proyecto, Aigües d'Elx refuerza su compromiso con la innovación, la sostenibilidad y la colaboración con el ecosistema empresarial, tecnológico y académico local.

¿Qué es la Compra Pública de Innovación?

La CPI permite a las administraciones públicas impulsar soluciones nuevas para responder a retos que no pueden resolverse plenamente con productos o servicios ya disponibles en el mercado. En Aigües d'Elx, este enfoque se aplicará a la mejora de la eficiencia, la sostenibilidad y la resiliencia del ciclo integral del agua.

¿Qué es una Consulta Preliminar al Mercado?

La CPM es una fase previa a una posible contratación pública. Permite dialogar con empresas, centros tecnológicos, universidades y otras entidades para conocer soluciones, capacidades y propuestas ante un reto concreto.

En 2026, Aigües d'Elx realizará una CPM sobre gestión sostenible de recursos y economía circular en el ciclo integral del agua urbana. La información estará disponible en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Sesiones de trabajo Compra Pública Innovadora





Digitalización del ciclo del Agua: Elx OASIS

El proyecto **Elx OASIS (Operaciones de Abastecimiento y Saneamiento Sostenible e Inteligente)** es una iniciativa integral de digitalización del ciclo urbano del agua en el municipio de Elche, promovida por Aigües i Sanejament d'Elx. Se enmarca en la tercera convocatoria de subvenciones (2024) del PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

Elx OASIS

Características principales

Este proyecto se fundamenta en la implementación de **20 actuaciones diferentes que abarcan todas las fases del ciclo hídrico**.

La propuesta incluye:

- **Digitalización avanzada** de infraestructuras y procesos.
- **Planificación y gestión inteligente** de la información.
- **Recopilación de datos** mediante sensores especializados.
- **Optimización de procesos** en plantas de tratamiento y otros activos del ciclo del agua.
- **Tratamiento inteligente de datos** para la toma de decisiones basada en información en tiempo real.
- **Medidas de ciberseguridad** transversales para garantizar la resiliencia ante ataques informáticos.

Alineación estratégica

El proyecto se alinea con el Componente **5 del PRTR (preservación del litoral y los recursos hídricos)** de la Política Palanca II de Infraestructuras y Ecosistemas Resilientes, y contribuye directamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Inversión y financiación

El Proyecto **Elx OASIS** contempla una inversión total de

3.225.917,71€ (IVA incluido)

De esta cantidad:

2.636.738,18€
son subvencionables a través del PERTE.

2.177.048,42€
corresponden a la ayuda concedida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Máxima Eficiencia Hídrica contra las Fugas

Gracias al despliegue de 1.614 contadores inteligentes (1.388 contadores de telelectura más 226 módulos), 10 contadores de control y 244 prelocalizadores acústicos automáticos, se localizan las fugas ocultas de forma casi inmediata. Esto frena el Agua No Registrada (ANR) y protege el recurso. La cobertura de telelectura en el término municipal ya supera el 3.1%.

Disminución del Agua No Registrada

1.614 contadores inteligentes

244 prelocalizadores acústicos

10 contadores de control

Ahorro Energético Basado en IA

La implantación de algoritmos avanzados de IA para controlar el sistema de aireación en las tres plantas depuradoras ha recortado su consumo un 17%. Sumando esto a la reducción de desplazamientos de vehículos de campo, se logra un ahorro energético anual estimado de 476.800 kWh.

+ IA + Ahorro de energía

- 17% de consumo de energía de las depuradoras.

Reducción de los **desplazamientos** de vehículos de Aigües d´Elx.

Ahorro energético anual estimado de **476.800 kWh.**



Garantía Sanitaria y Blindaje Ambiental

La colocación de 10 puntos de control de cloro en continuo vigila en tiempo real la calidad del agua de los grifos ilicitanos. Por su parte, las 9 sondas multiparamétricas en polígonos industriales y 61 controles en aliviaderos permiten detectar vertidos tóxicos al instante, protegiendo ecosistemas de incalculable valor ecológico como el río Vinalopó y el humedal de El Clot de Galvany.

Más control para una mejor protección del ecosistema

10 puntos de control de cloro

INDUSTRIA
9 sondas multiparamétricas

CAUCE PÚBLICO
61 controles en aliviaderos
16 sondas multiparamétricas

Resiliencia, Transparencia y Ciberseguridad

Elche cuenta ahora con planes específicos para anticiparse a sequías e inundaciones extremas. Las redes e instalaciones críticas están protegidas contra ataques informáticos con estándares de seguridad de servicios esenciales. Por último, el nuevo Centro de Control Operativo comparte estos flujos de información mediante un portal web abierto, asegurando que la ciudadanía conozca de forma transparente el destino y la gestión de cada gota de agua.

+ información
+ transpariencia
mejor gestión

Manueles específicos
antes sequías e inundaciones.

- Plan de emergencias ante situaciones de sequía.
- Plan sanitario del agua y control de calidad.
- Plan director agua regenerada.
- Plan de gestión de riesgo de innundaciones.
- Plan de evaluació de fugas estructurales.

Redes protegidas
contra ataques informáticos.

Nuevo Centro de Control Operativa



Proyectos de innovación en gestión ambiental

El Clot de Galvany escenario de innovación en Soluciones Basadas en la Naturaleza.

Aigües d'Elx participa en los proyectos IRIS y BIOVERA, dos iniciativas complementarias que impulsan la gestión, el conocimiento y la puesta en valor de las infraestructuras verdes.

El Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany, en Elche actúa como entornos de prueba para avanzar en la aplicación de Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN) al ciclo integral del agua urbana.

Las infraestructuras verdes, como humedales, parques inundables y espacios naturales o seminaturales, contribuyen a la conservación de la biodiversidad, la gestión del agua de lluvia y la adaptación al cambio climático. También generan beneficios sociales, ambientales y económicos para la ciudadanía.



IRIS: digitalización para una gestión más eficiente.

IRIS es un proyecto de colaboración público-privada liderado por Veolia, con la participación de Cetaqua-Centro Tecnológico del Agua, Aguas de Alicante y Aigües d'Elx, y financiación parcial de la Agencia Estatal de Investigación.

El proyecto incorpora herramientas digitales para optimizar la operación y el mantenimiento de las infraestructuras verdes. Mediante sensores, cámaras, sondas multiparamétricas y estaciones meteorológicas, permitirá avanzar hacia una gestión más automatizada, preventiva y basada en datos.

La aplicación de visión artificial e inteligencia artificial permitirá monitorizar la biodiversidad, estimar la afluencia de visitantes, detectar especies invasoras y analizar la contribución de estos espacios a la adaptación frente a eventos climáticos extremos y al confort térmico de las zonas próximas.

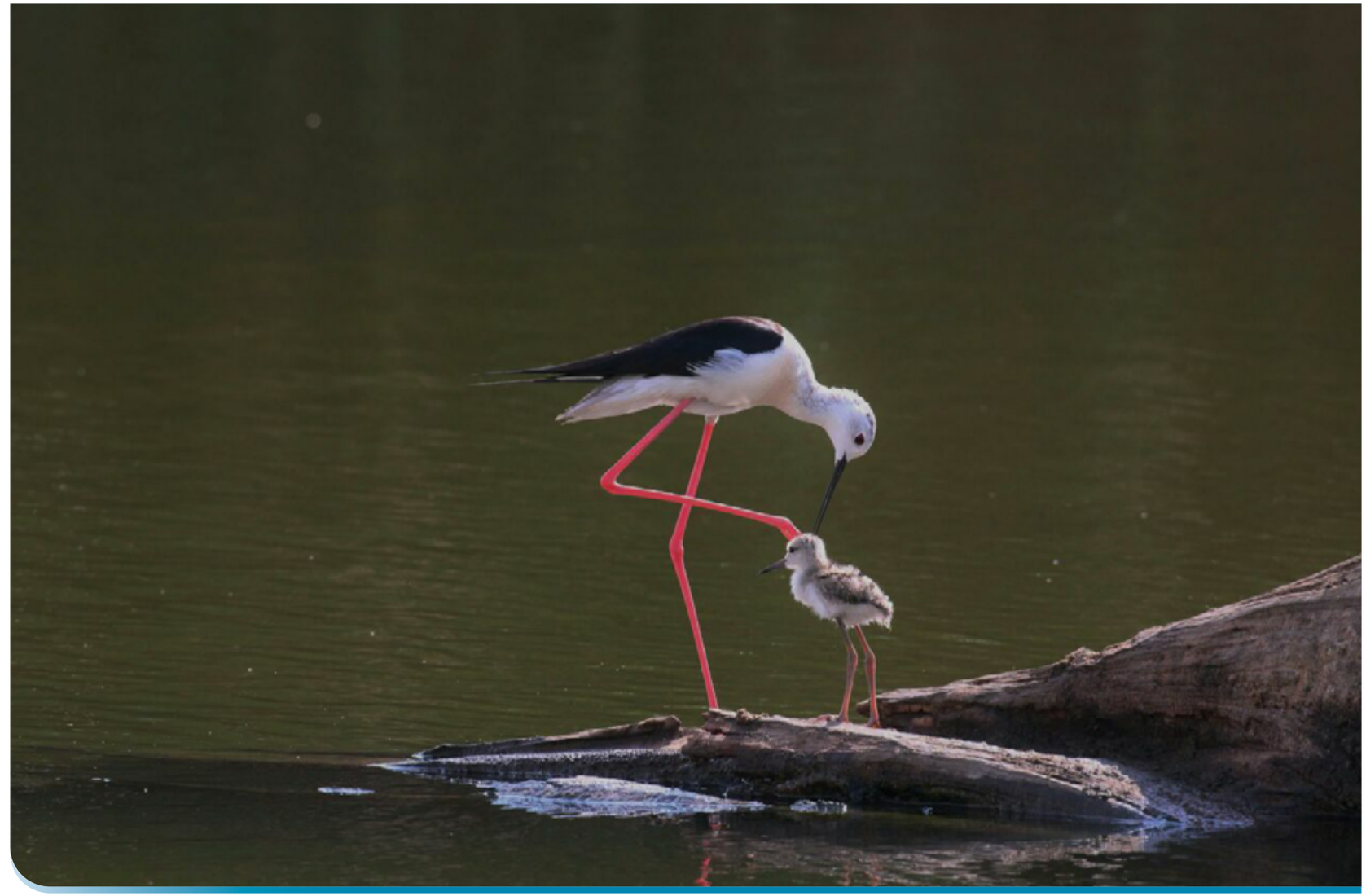


BIOVERA: medir el valor de las infraestructuras verdes.

BIOVERA, liderado por Cetaqua con la participación del Instituto Catalán de Investigación del Agua (ICRA) y el apoyo de la Fundación Biodiversidad, se centra en identificar, cuantificar y valorar los servicios ecosistémicos que aportan las infraestructuras verdes.

El proyecto analizará beneficios como la conservación de hábitats, la absorción de gases de efecto invernadero, la mejora de la calidad ambiental, la educación ambiental y la disponibilidad de espacios recreativos y deportivos. Su objetivo es reforzar el reconocimiento de las infraestructuras verdes como activos esenciales para la resiliencia climática, la biodiversidad y el bienestar de la ciudadanía.

La iniciativa se desarrolla entre 2025 y 2028 en casos de estudio situados en Alicante, Elche y el Baix Llobregat. El proyecto combinará el análisis de datos, la participación ciudadana y la elaboración de guías de adaptación aplicables a parques inundables, humedales recuperados y otros entornos verdes urbanos.



Proyectos de innovación Social

Elche avanza en la protección y puesta en valor de su patrimonio hidráulico a través del proyecto europeo URBACT.

El Ayuntamiento de Elche participa en la red europea **Hydro Heritage Cities**, un proyecto del programa URBACT, financiado con fondos FEDER de la Unión Europea, que promueve el intercambio de conocimientos y buenas prácticas entre ciudades.

La red está integrada por Serpa (Portugal), Roeselare (Bélgica), Sombor (Serbia), Tønder (Dinamarca), Roma (Italia), Chalandri (Grecia) y Elche. Liderada por la ciudad griega de Chalandri, la iniciativa aborda la conservación y activación del patrimonio hidráulico como recurso para la sostenibilidad, la gestión responsable del agua y la participación ciudadana.

Chalandri compartirá la experiencia desarrollada a través del proyecto **Cultural H.ID.R.A.N.T.**, vinculado al programa Urban Innovative Actions (UIA). Esta iniciativa trabaja en la recuperación del acueducto de Adriano mediante innovación tecnológica, sostenibilidad ambiental e implicación de la comunidad local.

Hydro Heritage Cities cuenta con una subvención europea de **405.213 euros** para el conjunto de ciudades participantes. El proyecto tiene como objetivo elaborar un Plan de Inversión basado en cuatro ámbitos de trabajo: la restauración y recuperación de la memoria asociada al patrimonio hidráulico; la participación ciudadana; el uso de herramientas digitales; y el desarrollo de infraestructura verde y azul.

Para ello, la red toma como referencia un enfoque que entiende el patrimonio hidráulico como un recurso vivo, conectado con la regeneración urbana, la sostenibilidad, la gestión del agua, la inclusión social y la educación ambiental. Este planteamiento incorpora también modelos de gobernanza innovadores, contratación con impacto social y ambiental, y soluciones verdes, azules y digitales transferibles entre ciudades.

Un grupo local para definir la estrategia de Elche.

El proyecto comenzó con la creación del Grupo Local URBACT (ULG) de Elche. Este espacio de trabajo reúne a agentes del ámbito académico, institucional y social, entre ellos Aigües d'Elx, la Acequia Mayor del Pantano, la Fundación Museo Escolar de Puçol, Elche Singular, la Cátedra Pedro Ibarra y personal técnico municipal vinculado a las áreas de Patrimonio y Cultura.





Proyecto URBACT. Grupo de trabajo en Elche Hydro Heritage Cities

La Memoria del Agua: divulgación y recuperación del Molí del Real

De forma complementaria, Elche avanza en el proyecto cultural y educativo **La Memoria del Agua**, orientado a difundir y poner en valor el patrimonio hidráulico de la ciudad, con la creación de una exposición permanente en el Museo del Agua en Elche ubicado en el Moli del Real.

El proyecto ha recibido una subvención de **80.000 euros** del Ministerio de Derechos Sociales, complementada con una aportación de **20.000 euros** del Ayuntamiento de Elche. Esta financiación se destinará a actividades de divulgación, formación e innovación, así como al montaje de una exposición permanente en el Molí del Real.

SUBVENCIÓN Ministerio de Derechos Sociales
80.000 €

APORTACIÓN Ayuntamiento de Elche
20.000 €

Aigües d'Elx ha aprobado la financiación de las actuaciones de adecuación del edificio del Molí del REal para albergar la exposición permanente. Los trabajos, valorados en **40.000 euros**, incluyen intervenciones de acondicionamiento interior y de fachadas, además de la mejora del ágora exterior como espacio para actividades de divulgación, participación y educación vinculadas al agua y al patrimonio hidráulico de Elche.

TRABAJO VALORADO Acondicionamiento y fachadas
40.000 €

Trabajos de acondicionamiento del Molí del Real



Inauguración del Museo del Agua



Sostenibilidad financiera y eficiencia económica

- Equilibrio presupuestario.
- Gestión de aprovisionamientos, contratas y proveedores.
- Rendición de cuentas y transparencia.



Sostenibilidad financiera y eficiencia económica



Reto: Garantizar las inversiones y renovaciones de las infraestructuras



100 %

formación en Código de Conducta a la plantilla



32

Riesgos valorados



34,2 M€

cifra de negocio

131

Proveedores de la Comunidad Valenciana



5,09 M€

facturación con proveedores Comunidad Valenciana

AENOR
COMPLIANCE PENAL
UNE 19601

que avala su sistema de gestión de Compliance Penal

Equilibrio presupuestario

La situación económico-financiera de Aigües i Sanejament d'Elx refleja una sólida capacidad para generar valor y sostener la prestación del servicio a largo plazo. Tras un contexto económico marcado por el incremento generalizado de los costes, que tensionó la rentabilidad operativa, la compañía implantó medidas de eficiencia y planes de choque para preservar su equilibrio financiero.

En este escenario, se ajustaron temporalmente los Fondos de Renovación y el Plan de Infraestructuras. La actualización tarifaria, efectiva desde el 1 de julio de 2025, ha permitido recuperar el equilibrio económico y estabilizar los márgenes operativos. Esta revisión se realizó manteniendo las tarifas sociales y las medidas de apoyo destinadas a los hogares en situación de vulnerabilidad.

La recuperación financiera ha permitido restablecer el ritmo de inversión necesario para la renovación de las redes de agua y alcantarillado, contribuyendo a garantizar la calidad, continuidad y fiabilidad del servicio.

La compañía dispone, asimismo, de liquidez suficiente para atender sus obligaciones a corto y medio plazo, respaldada por un fondo de maniobra positivo y creciente.

En 2025, el importe neto de la cifra de negocio ascendió a 34.216.134,70 euros.

Estos resultados han permitido absorber el impacto del aumento de los costes operativos, consolidar la estabilidad económica de la entidad y asegurar la sostenibilidad de las inversiones y del servicio en línea con las previsiones financieras establecidas.



Gestión de aprovisionamientos, contratas y proveedores

Cadena de suministro.

La gestión integral de la cadena de suministro en Aigües i Sanejament d'Elx se articula en torno a principios de eficiencia económica, solvencia financiera y compromiso con el desarrollo socioeconómico del entorno. Desde el punto de vista de las finanzas operativas, una de las métricas de mayor impacto en este ejercicio ha sido la optimización de los flujos de tesorería comerciales, lo cual se ha materializado en una reducción sustancial de nuestro periodo medio de pago a proveedores en 30 días. Esta mejora en el ciclo de caja no solo ha contribuido a engrosar el Fondo de Maniobra de la organización, dotándola de mayor liquidez, sino que también refuerza la fiabilidad y confianza de nuestra red de suministradores. En consonancia con las políticas de sostenibilidad e impacto local, la estrategia de aprovisionamientos prioriza la dinamización del tejido empresarial de proximidad. A lo largo del ejercicio, la Sociedad ha mantenido relaciones comerciales activas con un total de 131 proveedores locales, lo que ha generado un volumen de facturación con impacto directo en el territorio de 5.094.315,44 euros.

Esta inyección de capital en el entorno inmediato demuestra que la integración estratégica de empresas locales es un vector clave para garantizar el suministro de operaciones críticas (como la gestión de más de 15 millones de metros cúbicos de agua suministrada). Así, la política de compras conjuga la responsabilidad social corporativa con el mantenimiento del equilibrio presupuestario global de la entidad.

131 Proveedores Locales

5.094.315,44 M€ Facturación de proveedores locales



Rendición de cuentas y transparencia

Normas de conducta.

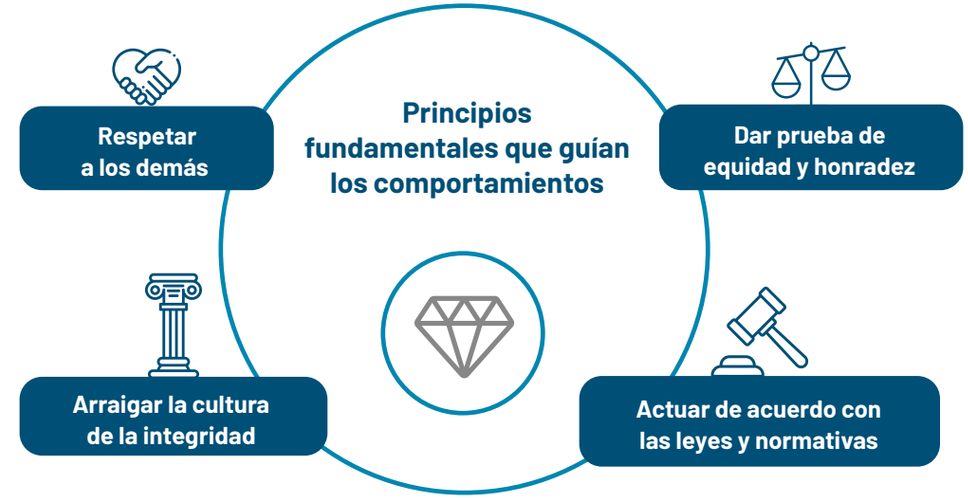
Aigües d'Elx se esfuerza por fomentar el máximo respeto hacia sus empleados, quienes mantienen una conducta profesional íntegra y establecen relaciones respetuosas y transparentes con clientes, proveedores y demás colaboradores en su labor diaria. La empresa, consciente del impacto de sus operaciones, se compromete a actuar de manera responsable con el medio ambiente y la comunidad local.

Nuestro **Código de Conducta** establece los valores fundamentales de la organización: integridad, honestidad, dignidad, respeto y lealtad. Estos principios son la base que guía todas nuestras acciones y comportamientos, tanto individuales como grupales.

CÓDIGO DE CONDUCTA

El **Código Anticorrupción** establece directrices y principios claros que reflejan nuestro compromiso absoluto de rechazar cualquier forma de corrupción o práctica similar, adhiriéndose a las normativas y mejores prácticas del sector.

Estos códigos funcionan en conjunto con otras políticas y procedimientos internos de la empresa, siendo todos ellos de obligado cumplimiento.





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.

Aigües d'Elx ha implementado un sistema de comunicación accesible que permite a cualquier persona realizar consultas o aportar sugerencias relacionadas con el Código de Conducta y sus políticas asociadas.

Este canal de comunicación ética y cumplimiento, gestionado por el Compliance Officer, garantiza:

- **Confidencialidad en el tratamiento de la información.**
- **Protección contra represalias.**
- **Proceso de comunicación no anónimo.**
- **Gestión profesional de las denuncias realizadas de buena fe.**

ACCIONES EN MATERIA COMPLIANCE

Comunicación del Código de Conducta, Manual y Políticas

100%

Formación

100%

Riesgos Valorados (nº)

32

Operaciones Evaluadas

100%

Consultas Realizadas (nº)

0

Actuaciones Derivadas

0

Diligencia debida en derechos humanos y medioambiente 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, de riesgos identificados en términos legales, aceptables y económicamente sostenibles

Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias



Eje 3:
Elche socialmente compartida

- **Experiencia de cliente y valor para la sociedad.**
  - Programa CONTIGO.
  - Fondo social y tarifas sociales.
  - Valoración del Servicio.
  - Comunidades Sostenibles.
  - Alianzas con entidades.

- **Gestión del talento y equipo humano.**
  - Voluntariado corporativo Veolia Care.
  - Plan de equidad y conciliación.
  - Plan de formación y captación de talento.
  - Plan de prevención de riesgos. Cultura Justa.



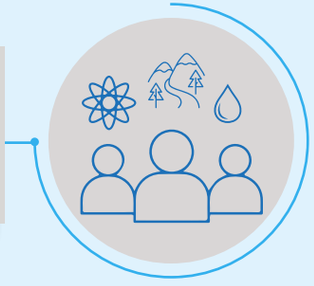
Charlas educativas
Centro Social
Palmerales

Elche socialmente compartida

Creación de comunidades sostenibles para promover la sostenibilidad, protección ambiental y el consumo responsable.



Proporcionamos oportunidades y fomentamos las vocaciones relacionadas con el medio ambiente y la ciencia.





Mejoramos la ocupación y la empleabilidad, y la seguridad y salud laboral de nuestro personal y colaboradores.



Favorecemos el acceso al agua y del servicio eliminando las barreras de vulnerabilidad económica, de accesibilidad, digitales y de comprensión.

Experiencia de cliente y valor para la sociedad



Reto: Valoración notable del servicio por la ciudadanía



22
participantes en voluntariado corporativo



8.696
familias beneficiadas por el Fondo Social

4716
hogares con tarifas sociales para el agua y alcantarillado



100 %
de garantía del derecho de acceso al agua para personas en situación de vulnerabilidad



8
valoración ciudadana del servicio



386.128 €
inversión en Acción Social y Ambiental

Experiencia de cliente y valor para la sociedad

- Programa CONTIGO.
- Fondo social y tarifas sociales.
- Valoración del Servicio.
- Comunidades Sostenibles.
- Alianzas con entidades.



Programa CONTIGO

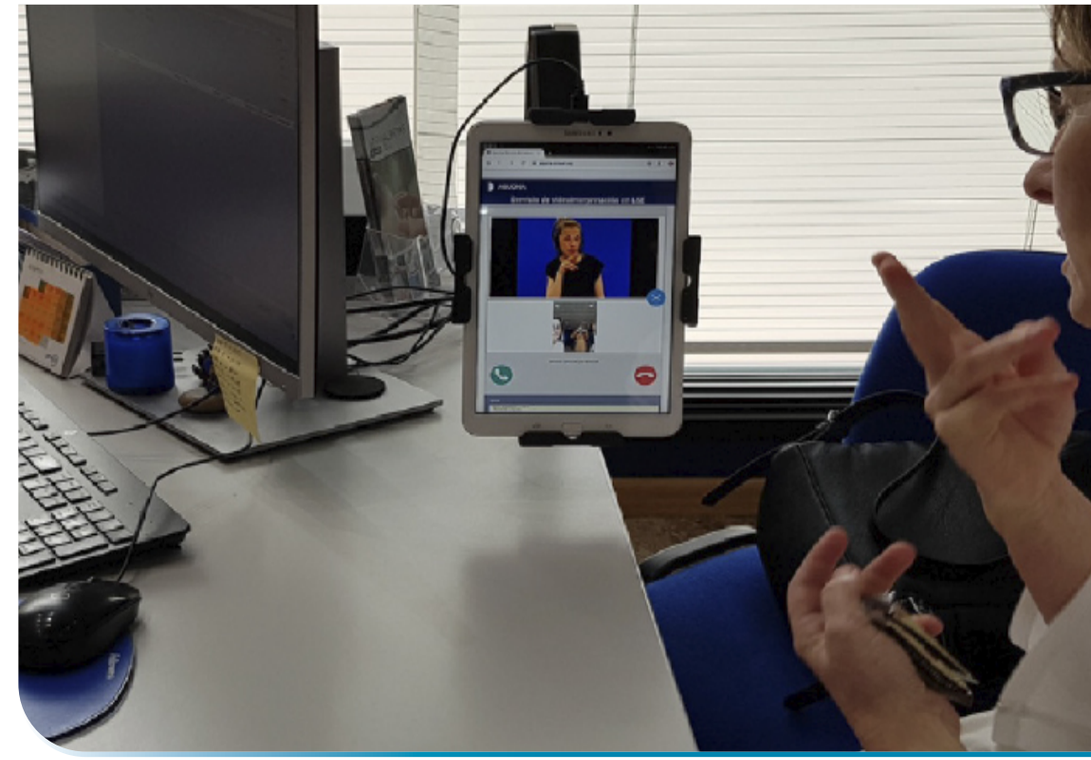
Ofrecer el mejor servicio es una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de nuestra labor. Por ello, disponemos para todos los clientes y ciudadanía en general, de una atención multicanal que se adapta a las necesidades de los diversos tipos de clientes, y ofrecer una atención personalizada, ágil y profesional. Se trata de un proceso de mejora continua, consolidado como nuestro único Modelo de Atención al Cliente "**ABC 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, 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

COCEMFE · Cáritas · RED acoge · Cruz Roja · seres fundación sociedad y empresa responsable · ONCE



¿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, disponibilidad en nuestros canales presencial y telefónico de atención en lenguaje de signos por videoconferencia, atención en más de 15 idiomas, además de idiomas oficiales de todas las comunidades autónomas. Colaborando 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 al área de clientes de nuestra web y los teléfonos de atención gratuitos comercial y averías, los canales WhatsApp y ChatBot, con asistente virtual, ante preguntas frecuentes, y en caso de requerimientos más complejos, se deriva a un agente. Facilitando la conciliación laboral y accesibilidad, permitiendo a todas las personas, que puedan disponer de un canal de atención adaptado a sus necesidades.

Barreras de vulnerabilidad económica, disponibilidad de ayudas en el pago de las facturas de suministro, en función de la casuística y situación económica de cada ciudadano. Con opciones complementarias de Plan de pago Plano (12 Gotas), mejor día de la remesa, para todos los clientes. O según situaciones más determinadas, solicitar aplazamiento fraccionado de deuda sin intereses. Complementado con las tarifas sociales y Fondo Social. En paralelo, con nuestro modelo **ABC CONTIGO**, también estamos coordinados con los Servicios Sociales del Ayuntamiento, y colaboración en continuo con distintas entidades sociales.



Innovamos con...

VOZE AI, ChatBot, BIZUM... En la atención al cliente hemos empleado la innovación para facilitar la accesibilidad de la gestión comercial de los servicios municipales de agua y saneamiento a la ciudadanía. Ejemplo como el uso de IA en varios de nuestros canales de atención, el sistema VOZE para la atención al cliente en 15 idiomas, incluido la lengua de signos. Canales sencillos para la atención vía web, WhatsApp y el ChatBot de ayuda e información. El empleo de la digitalización favorece una mayor transparencia, accesibilidad y una mejor información ciudadana sobre el servicio municipal, con avisos sobre cortes de agua, afectaciones de obras, incidencias, posible fuga interior, etc.

Fondo social y tarifas sociales

Aigües d'Elx ha implementado un **programa integral de apoyo social** destinado a paliar la crisis económica que afecta a familias en situación de vulnerabilidad de nuestro municipio. Este programa combina dos líneas de actuación complementarias: un fondo de solidaridad directo y un sistema de tarifas sociales adaptadas.



8.696 familias beneficiadas

FONDO SOCIAL 2025

DOTACIÓN Y PROPÓSITO

Presupuesto disponible

450.000€

Objetivo principal

Regularizar deudas de suministro de agua potable en familias con dificultades económicas

Cobertura

Financiación total o parcial de facturas de agua

OTROS RESULTADOS ALCANZADOS

Compromisos de pago gestionados

1.324

Importe total compromisos de pago

928.561€

MECANISMO DE GESTIÓN

La distribución equitativa se garantiza mediante **colaboración con Servicios Sociales Municipales**, quienes:

- Evalúan la situación económica de cada solicitante
- Determinan el nivel de necesidad
- Aseguran una distribución justa y transparente de recursos

Tarifas sociales: cobertura y alcance

Familias Beneficiadas

4.716 familias se han acogido a tarifas sociales en 2025, representando un colectivo significativo de nuestra base de clientes.

Las tarifas sociales aplican **reducciones en dos componentes**:

Cuota fija:
Reducción directa del importe base.

Cuota de consumo:
Adaptación de tramos según vulnerabilidad, minimizando el impacto en la factura final.



4.716 familias beneficiadas

TIPOLOGÍAS DE TARIFAS DISPONIBLES

Categoría	Requisitos	Beneficio
Familias Numerosas y Monoparentales	Título vigente de familia numerosa o monoparental	Reducción de cuota fija + tramos de consumo adaptados según número de hijos
Pensionistas	Jubilación o incapacidad permanente (absoluta o gran invalidez)	Minoración en cuotas fijas y consumo
Desempleados de Larga Duración	Inscritos como demandantes de empleo >12 meses ininterrumpidos	Tarifa reducida en servicios básicos
Víctimas de Violencia de Género	Acreditación de condición de víctima	Acceso a tarifa social + viviendas de acogida

Valoración del Servicio

Valoración del producto/servicio

Indicadores: Valoración de la empresa suministradora de agua

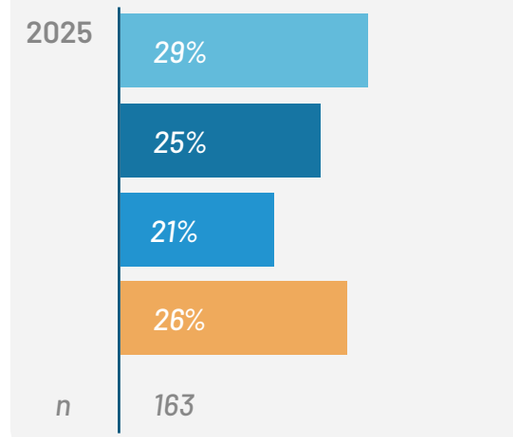
	Insatisfechos (0-4)	Aceptable (5-7)	Satisfechos (8-10)	Ns/Nc	n	Media	Evolución
Calidad del agua	8%	38%	54%		100	7,13	+0,50
Sabor del agua	12%	53%	27%	8%	92	6,36	+0,22
Continuidad del suministro	2%	9%	89%		100	8,93	-0,22
Presión con la que llega el agua a su casa	8%	23%	67%	2%	98	7,81	-0,15
La claridad de la factura y facilidad de comprensión	2%	35%	46%	17%	83	7,52	-0,16
Precio del suministro	17%	57%	18%	8%	92	5,68	-0,29

Valoración: en qué medida diría que su compañía de aguas es una entidad...

	Poco o nada (0-4)	Algo (5-7)	Bastante o mucho (8-10)	Ns/Nc	n	Media	Evolución
Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad	33%	44%	23%		77	7,62	-0,15
Ayuda a las personas con difilcultades para pagar el suministro del agua	31%	32%	37%		63	7,32	-0,61
Que informa adecuadamente a sus clientes	6%	35%	39%	20%	80	7,25	-0,14

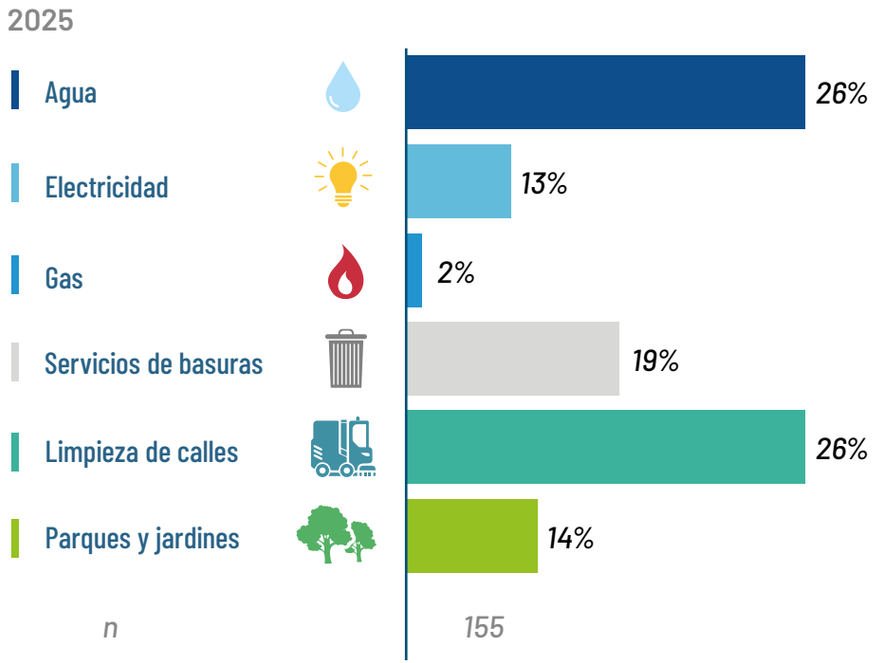
Importancia:

De los siguientes aspectos. ¿Cuales son los dos más importantes para usted?



Benchmark de suministros y sevicios municipales.

Benchmark: De las siguientes compañías, ¿Cuáles son las dos con las que está más satisfecho?



El informe ha sido elaborado de acuerdo con lo previsto en la norma

ISO: 20252:2019

"Investigación de Mercados, Social y Opinión", norma bajo la cual

Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.

Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 8 minutos



Encuestas realizadas desde Septiembre a Diciembre de 2025.
Entrega de resultados: Febrero de 2026.



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



Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10)

Comunidades Sostenibles

Museo Memoria del Agua: patrimonio, educación y cultura de la sostenibilidad.

El Museo Memoria del Agua, ubicado en el Molí del Real, es una iniciativa de divulgación y educación ambiental orientada a poner en valor la relación histórica de Elche con el agua, su patrimonio hidráulico y los retos actuales de la gestión sostenible de los recursos hídricos.

El proyecto ofrece un recorrido por la evolución del agua en la ciudad, desde los primeros sistemas de aprovechamiento y riego hasta los actuales modelos de gestión del ciclo integral del agua. A través de contenidos históricos, recursos audiovisuales, experiencias interactivas y espacios educativos, el museo acerca la cultura del agua a la ciudadanía y refuerza la sensibilización sobre su uso responsable.

El Molí del Real constituye un elemento destacado del patrimonio hidráulico ilicitano. Este antiguo molino aprovechaba el agua de la Acequia Mayor y la energía generada por los desniveles del terreno para la molienda de cereales. Su recuperación como espacio expositivo contribuye a conservar y difundir la memoria asociada a los sistemas tradicionales de gestión del agua y al desarrollo agrícola, económico y social de Elche.

La exposición permanente se estructura en torno a tres grandes ámbitos: la evolución histórica del abastecimiento y del riego; el papel del agua en la vida cotidiana, la agricultura y la actividad económica; y los desafíos de futuro vinculados a la escasez hídrica, la eficiencia, la reutilización, la innovación y la adaptación al cambio climático.

El recorrido pone en valor el sistema de acequias del Palmeral, los molinos hidráulicos, el Pantano de Elche y otras infraestructuras que han permitido desarrollar un modelo de aprovechamiento del agua adaptado a un territorio de elevada aridez. Asimismo, presenta soluciones actuales vinculadas a la desalación, el uso de agua regenerada, la digitalización y la economía circular, así como instalaciones y proyectos de referencia como la EDAR de Algorós y el Clot de Galvany.

El Museo Memoria del Agua es también un espacio de participación y aprendizaje. Su programación incluye talleres, visitas guiadas y actividades divulgativas desarrolladas junto a centros educativos, entidades sociales y colectivos culturales. Estas acciones promueven el conocimiento del patrimonio hidráulico, la educación ambiental y la corresponsabilidad en el cuidado del agua.

El proyecto se complementa con las Rutas del Agua, itinerarios que permiten conocer en su entorno los antiguos molinos, las acequias tradicionales y el Pantano de Elche. De este modo, el museo amplía su alcance más allá del espacio expositivo y conecta la divulgación con el territorio.

Con esta iniciativa, Aigües d'Elx y el Ayuntamiento de Elche contribuyen a preservar el patrimonio hidráulico, reforzar la cultura del agua y acercar a la ciudadanía los retos de la sostenibilidad hídrica. El Museo Memoria del Agua convierte la memoria histórica en una herramienta para comprender el presente y fomentar un uso más responsable de los recursos.



Aquae STEM.

Esta iniciativa pretende despertar las vocaciones científico técnicas entre el alumnado de Educación Primaria, especialmente de las niñas. Promueve alianzas entre los centros escolares de Elche y **Aigües d'Elx**.

A través del impulso de la ciencia y la tecnología, se sensibiliza al alumnado con ejercicios manuales basados en **Lego Education** y con contenidos digitales.

Además de organizar charlas de mujeres referentes en el ámbito de la ciencia y la tecnología, y encuentros virtuales de reconocimiento a las escuelas participantes más destacadas.

Aquae STEM se compromete profundamente con la capacitación del equipo docente.

En Elche participa el Colegio **El Toscar** y han sido ya varios los centros educativos que han participado como los centros educativos del **Arrels**, **El Palmeral**, **San Fernando** y **Ramón Llul**.

También como complemento Ingenierías de Aigües d'Elx participan en charlas en centros educativos para explicar la gestión urbana del agua y uso responsable del agua y ser referentes como las mujeres pueden ser en profesiones STEM.

Charla CEIP Rodolfo Samper del Altet



Los objetivos del programa Aquae STEM.

Fomentar el interés por las disciplinas STEM:

Aquae STEM busca despertar y consolidar el interés de las jóvenes por las ciencias y la tecnología desde edades tempranas.

Colaboración con centros educativos:

Aquae STEM se desarrolla en colaboración con escuelas y centros educativos, integrando actividades prácticas y talleres en el currículo escolar.

Promover la igualdad de oportunidades:

El programa trabaja para reducir la brecha de género en carreras técnicas, ofreciendo referentes femeninos y actividades que empoderan a las participantes.

Desarrollo de habilidades clave:

Además de conocimientos técnicos, el programa enfatiza el desarrollo de habilidades como el pensamiento crítico, la creatividad y el trabajo en equipo.

Catas de agua para promover el consumo responsable de agua del grifo.

Aigües d'Elx organiza periódicamente catas de agua dirigidas a la ciudadanía con el objetivo de dar a conocer las cualidades organolépticas del agua del grifo y fomentar un consumo informado y responsable.

Estas sesiones permiten comparar diferentes tipos de agua, habitualmente seis muestras: agua de embalse, de pozo, embotellada de alta y baja mineralización, agua de la red municipal de abastecimiento y agua desalada. A través de esta experiencia, las personas participantes pueden identificar las diferencias de apariencia, olor y sabor entre las distintas aguas.

La cata se desarrolla en tres fases. En primer lugar, se realiza un análisis visual para valorar aspectos como el brillo, la transparencia, el color y la limpieza. A continuación, se lleva a cabo una evaluación olfativa, centrada en la frescura y en la posible presencia de aromas asociados, entre otros factores, al cloro. Por último, se analiza el sabor, valorando los matices dulces, salados, ácidos o amargos.

La actividad contribuye a desmontar percepciones erróneas sobre el agua del grifo y a reforzar la confianza en la calidad del agua suministrada en Elche. Las personas participantes suelen valorar positivamente el agua que reciben en sus hogares tras conocer y comparar sus características.

Durante las jornadas se informa también sobre los controles realizados para garantizar la potabilidad y calidad sanitaria del agua, así como sobre las ventajas económicas y ambientales de consumir agua del grifo. Asimismo, se explica la presencia de sales minerales, como calcio, sodio, magnesio y potasio, que forman parte de la composición natural del agua y cumplen funciones relevantes en el organismo.



Programa de Radio con motivo día Mundial del Agua y Cata de Aguas en la Glorieta





Cata de Aguas con l asociación de Mujeres afectadas por el Cáncer de Mama



Fuentes Públicas Refrigeradas.

En el marco de nuestro compromiso con la ciudadanía y la promoción de hábitos saludables, **Aigües d'Elx** lidera una iniciativa de **sensibilización ambiental** mediante la instalación estratégica de **fuentes de agua potable refrigerada** en la vía pública y en áreas de gran concurrencia. Esta acción tiene como propósito esencial acercar **agua fría y potable** a las calles, incentivando el recarga de bidones de agua con agua potable de la red.

Para asegurar la máxima garantía sanitaria, la red está respaldada por exhaustivos análisis continuos en el grifo del consumidor, como parte del Plan Sanitario del Agua.

El despliegue de esta red pública comenzó con un exitoso proyecto piloto ubicado junto a la **Oficina Municipal de Turismo**, sirviendo como modelo de accesibilidad y servicio.

Con el firme objetivo de vertebrar el territorio y fomentar el bienestar, el servicio se ha expandido a instalaciones deportivas clave como el **Pabellón Esperanza Lag**, las **pistas del Plá** y el **pabellón adaptado Sara Marín** y **María Díez**. Asimismo, con una visión integradora y descentralizada de las pedanías, se han implantado puntos de suministro de agua refrigerada en **Arenales del Sol** y **Torrellano**, garantizando idénticas condiciones de calidad en todo el término municipal.

Representa un beneficio directo para la salud social, sino que constituye un pilar estratégico en materia de economía circular y sostenibilidad.

6 Fuentes
de agua fría y potable

Fuente refrigerada en Arenales del Sol



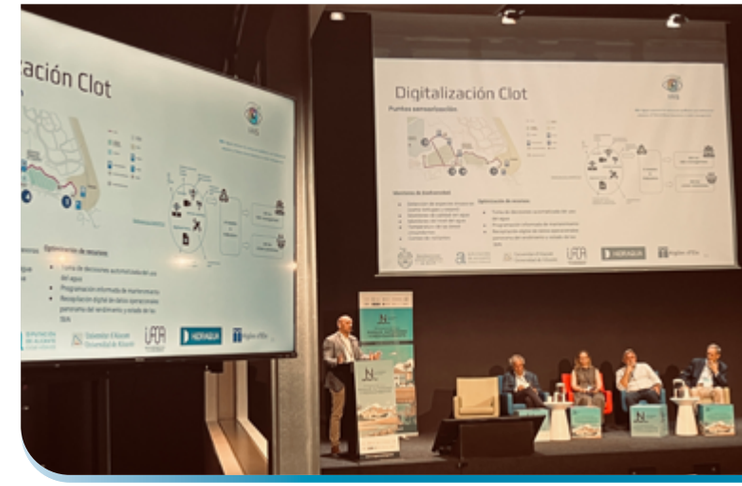
Participación en Congresos y Foros

Congreso Nacional del Agua.

En el 2025 se celebró en el Centro de Congresos de Elche el Congreso Nacional del Agua bajo la temática: **"Paisaje, Patrimonio y Medioambiente"**, en el que participó Aigües d'Elx con dos ponencias, una sobre"**La ciberseguridad en el ciclo integral del agua"** y otra con **"Agua regenerada: innovación sostenible para el futuro del paisaje, patrimonio y agricultura"**.

Ponencia Aigües d'Elx Congreso Nacional del Agua





CONECOO.

En el IV Congreso Economía Circular **"Conecoo"**, participamos con una exposición de casos de éxito sobre la aplicación de criterios de economía circular en el ciclo del agua.

Participación de Aigües d'Elx en el Congreso de Economía Circular





Alianzas con entidades

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**
- **AMACMEC**
- **Parque Científico UMH**
- **Fundeun**
- **Asociación de Mujeres Vecinales**
- **Fundación Elche Acoge**
- **Asociación Concienciate**
- **Fundación de Deporte Ilicitano**
- **Fundación Museo de Pusol**
- **Patronato Misteri D´Elx**
- **Gestora de Festejos Populares**
- **Clúster Economía Circular**
- **CEDELCO**
- **UMH**
- **Tamarit**

Convenio Clúster economía circular





Firma convenio Patronato Misteri d'Elx

Gestión del talento y equipo humano

- Voluntariado corporativo Veolia Care.
- Plan de equidad y conciliación.
- Plan de formación y captación de talento.
- Plan de prevención de riesgos. Cultura Justa.



Gestión del talento y equipo humano



Reto: 0 accidentes laborales



63,2 %

Representación de mujeres en puestos de dirección y responsabilidad

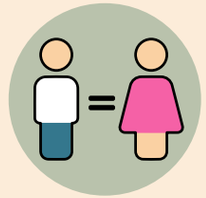


Empresa certificada como empresa familiarmente responsable

efr



Distintivo local del Ayuntamiento de Elche, como empresa conciliadora



Empresa con el Distintivo de Igualdad en la empresa



1

accidente por millón de horas trabajadas

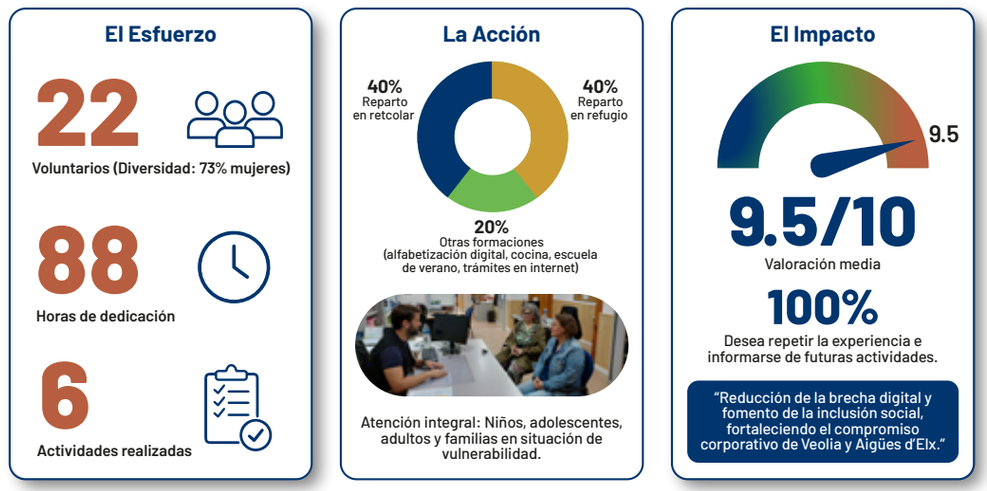
Voluntariado
corporativo Veolia Care

- **Voluntariado** Veolia Cares: Elche Acoge (distintas actividades).
- **Charlas/Concienciación/ Divulgación**.
- Charlas Uso Responsable y factura a colectivos vulnerables. Unidades Básicas de Atención.
    - Charlas con entidades sociales y colegios/institutos.



Sesión Voluntariado Veolia Cares Apoyo Escolar en Fundación Elche Acoge





Plan de equidad y conciliación

Es el motor que equilibra el desarrollo personal, familiar y profesional de nuestro equipo. Como pioneros en equidad, comenzamos en 2011 con la implantación del primer Plan de Igualdad, consolidándose en 2021 con el actual III Plan de Igualdad y la certificación efr desde noviembre de 2016, habiendo alcanzado el nivel de excelencia Proactivo en 2022. Este compromiso, ratificado por nuestra Dirección en septiembre de 2025, concibe la gestión del tiempo de trabajo como un valor fundamental y ético que impulsa la igualdad real y la eficiencia corporativa.

Principales acciones de conciliación: Flexibilidad temporal y espacial: Facilitamos un modelo flexible adaptando la ordenación del tiempo de trabajo para un óptimo equilibrio, que incluye opciones consolidadas de flexibilidad temporal y espacial para nuestra plantilla.

Apoyo integral a las familias y corresponsabilidad: Promovemos activamente el respeto a la maternidad y el fomento del cuidado corresponsable.

Calidad en el empleo e inclusión: Aseguramos la estabilidad laboral y la compensación integral de nuestra plantilla, reforzando la inclusión social con alianzas como la RED+D de Red Acoge (desde 2018) y la acreditación Bequal Plus (desde 2019) para personas con discapacidad.

Información, sensibilización y formación continua: Centralizamos toda la información en nuestro innovador portal digital de equidad y tablones de equidad en todos los centros de trabajo, complementada con formación específica continua en acoso, diversidad e igualdad de oportunidades.
Este ecosistema auditado externamente por AENOR controla 27 indicadores clave, avalado por el sobresaliente índice de clima interno con una puntuación de 4,3 sobre 5 en conciliación y distinguidos a nivel nacional con el prestigioso sello "Igualdad en la Empresa" (DIE) vigente desde 2016.



Entrega distintivo Empresa Conciliadora a Aigües d'Elx 2025

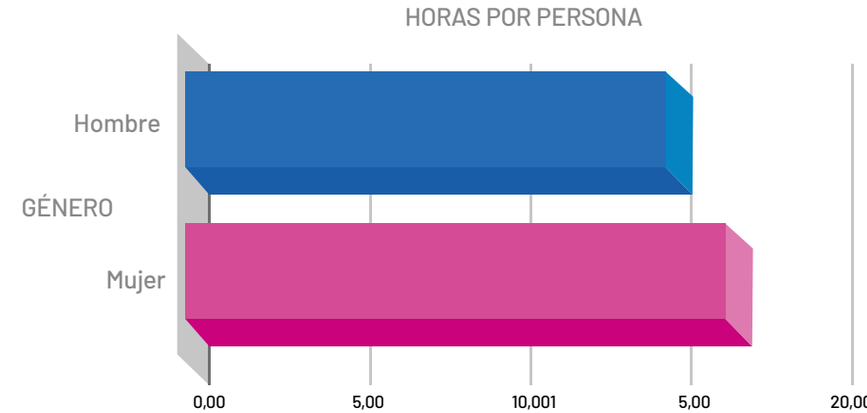
Plan de formación y captación de talento

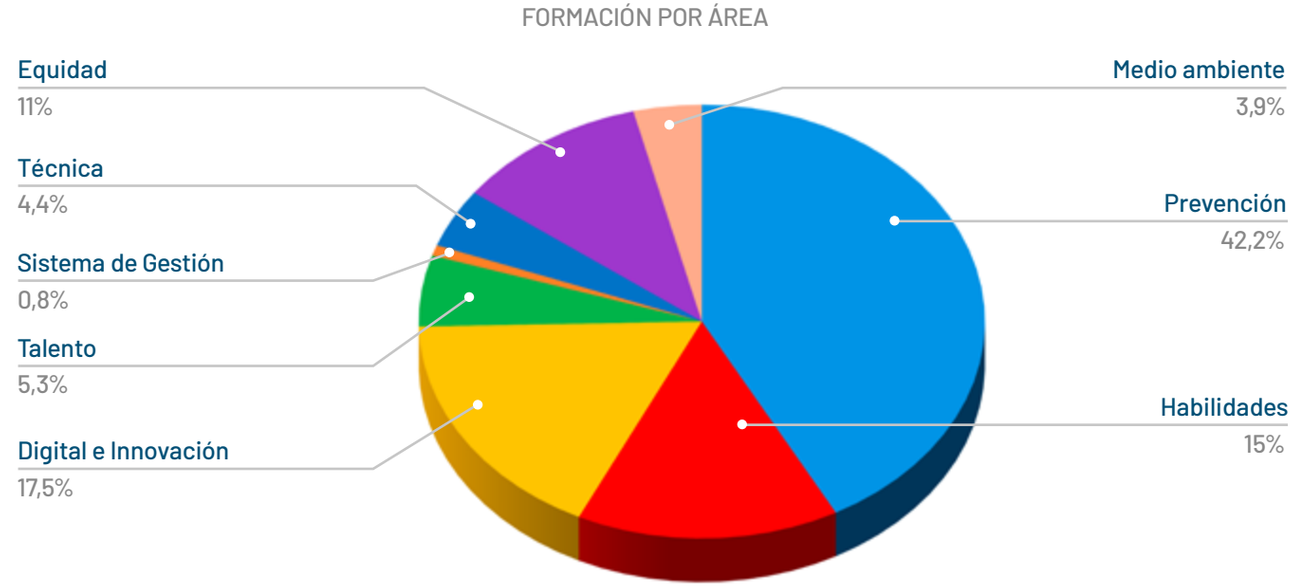
En Aigües d'ELx nos comprometemos a impulsar el talento facilitando el acceso al aprendizaje continuo, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera. Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es 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 2025 se lleva a cabo el plan de formación, de 2.058horas para todos la plantilla y en diversas necesidades formativas.

2.058
HORAS DE FORMACIÓN EJECUTADA 2025

15,71 HORAS DE FORMACIÓN EJECUTADA POR EMPLEADO/A





Prácticas formativas del alumnado

Aigües d'Elx impulsa el talento joven y la formación práctica en el sector del agua.

Aigües d'Elx refuerza su compromiso con el desarrollo del talento joven mediante un programa de prácticas que, durante 2025, ha acogido a **16 estudiantes** de Formación Profesional y universidad.

La iniciativa facilita el aprendizaje en un entorno profesional real y acerca al alumnado a un sector estratégico para la sostenibilidad urbana. La gestión del ciclo integral del agua requiere perfiles diversos y especializados, lo que permite ofrecer experiencias formativas en ámbitos como administración, laboratorio, operaciones, redes, saneamiento, depuración, medio ambiente, digitalización, comunicación y divulgación.

Total de participantes 11
estudiantes proceden de ciclos de Formación Profesional y
5 de titulaciones universitarias.

4 Administración y gestión.

6 Laboratorio Clínico y Biomédico

4 Bioquímica e Ingeniería Química.

2 Operaciones agua, saneamiento y depur.



Aigües d'Elx participa cada año en **EmpleoWeekend UMH**, un encuentro con jóvenes en la que se participa con entrevistas reales, networking y mentoring junto al observatorio ocupacional de la UMH de Elche para favorecer la empleabilidad de los jóvenes.

En el marco del proyecto **Elx OASIS**, vinculado al PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua y financiado, estudiantes de Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Informática y Formación Profesional de Informática y Redes han realizado prácticas relacionadas con tecnologías de alta demanda profesional durante el proyecto.

La diversidad de instalaciones y actividades de Aigües d'Elx permite, además, desarrollar experiencias formativas ligadas a la sostenibilidad y al patrimonio.Estudiantes de Ciencias Ambientales y Gestión Forestal realizaron sus prácticas en el Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany, así como el Museo del Agua en el Molí del Real.

Plan de prevención de riesgos.
Cultura Justa

Comprometidos con el reto cero accidentes laborales.

- Programa de Hábitos saludables para la plantilla.
- 787 horas de formación en seguridad y salud.
- Accidentes con baja 1.
- Visitas de dirección se seguridad a las instalaciones.



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 i Sanejament 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.**



Servicio de Salud en el trabajo.

El Servicio de Prevención Mancomunado de Veolia al que pertenece Aigües d´Elx 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 contratas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinada, desde las empresas del Grupo se solicitan a las contratas 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.

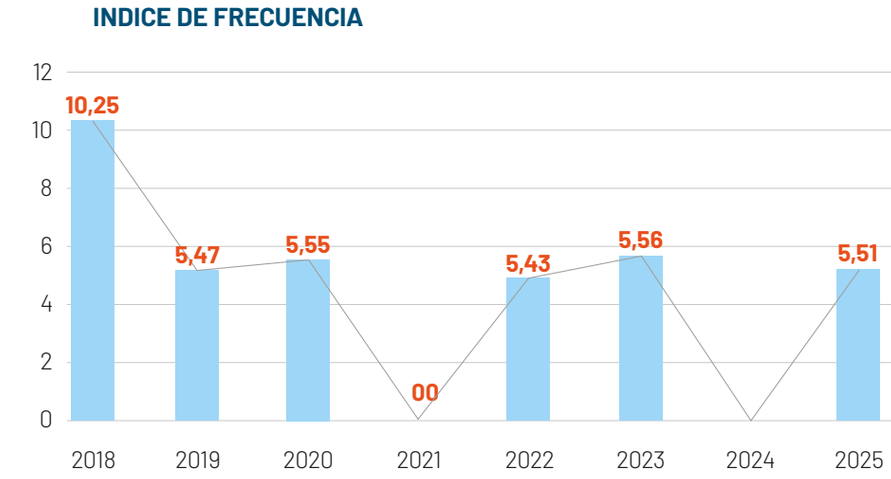
Objetivos

- 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.

Índice de Frecuencia

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

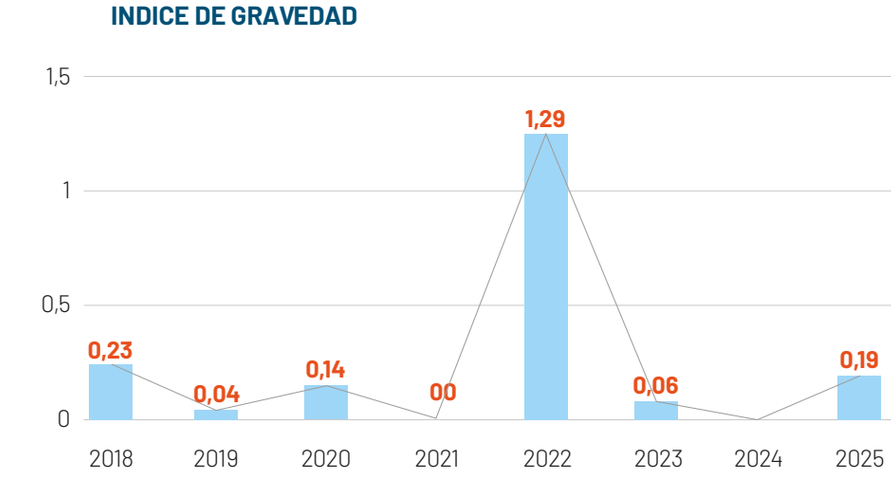
El Índice de frecuencia en 2025, ha sido 1 accidentes por cada millón de horas trabajadas.



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.

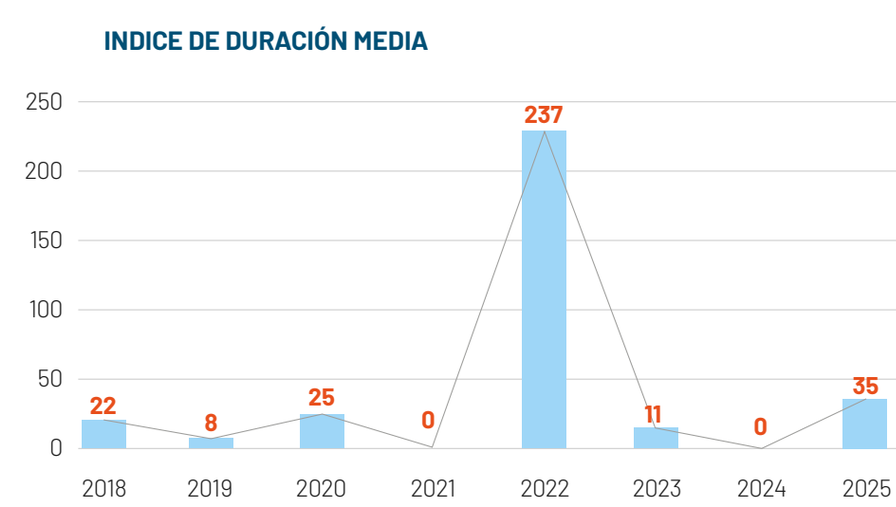
El Índice de Gravedad de Aigües i Sanejament d´Elx en 2025 ha sido 5,31 jornadas de trabajo perdidas por cada 1000 horas trabajadas.



Índice de Duración Media

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

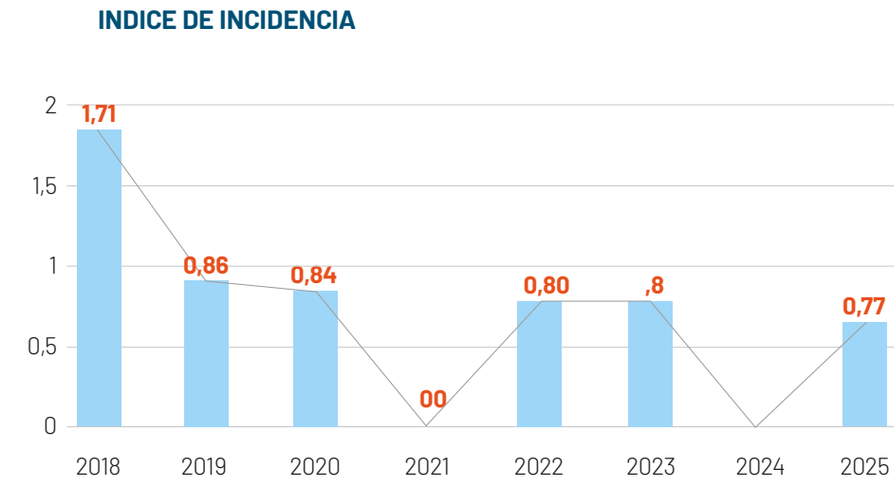
La duración media de los accidentes registrados en 2025 ha sido de 35 jornadas perdidas.



Índice de Incidencia

El Índice de incidencia se define como el número de accidentes ocurridos al año con una 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.

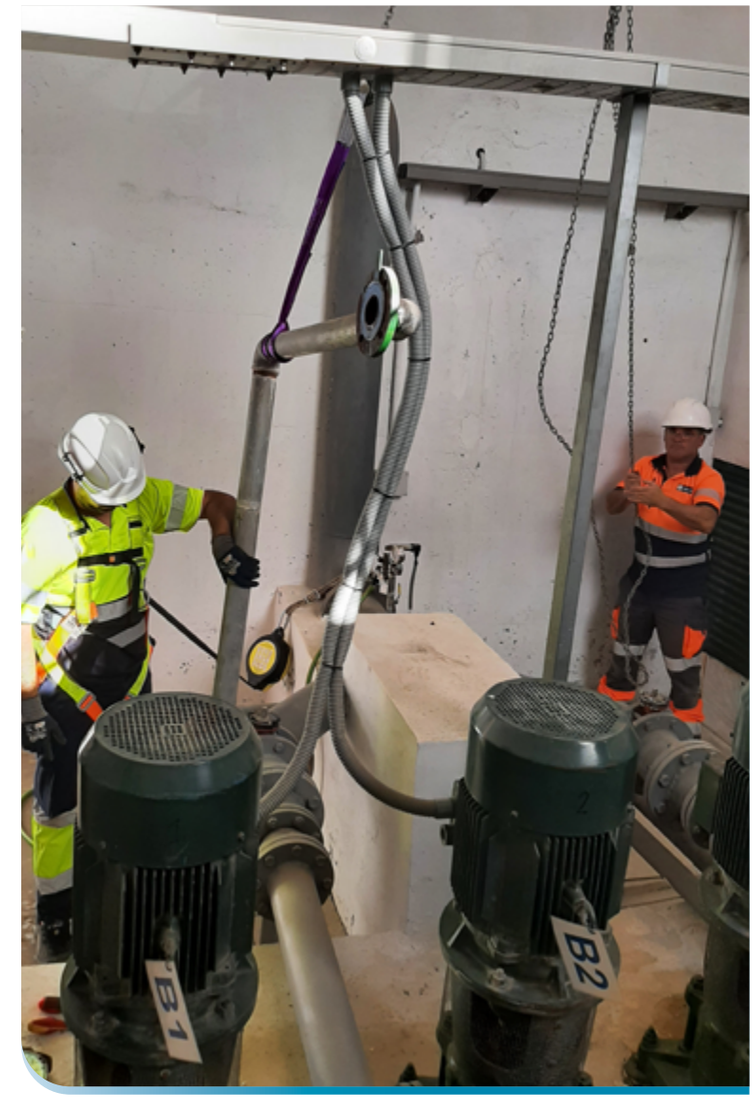
El Índice de Incidencia de Aigües i Sanejament d'Elx en 2025, con 1 accidentes con baja es de 0,77 accidentes por cada 100 trabajadores.



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 contratas, a fin de fomentar el diálogo y respaldar al equipo destacando los buenos comportamientos (en línea con el Proyecto Cultura Justa) y las mejoras prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea. En el 2025 se han realizado más de 53 visitas que ha marcado un hito respecto a la implicación de la Dirección y a la percepción que sobre ella tienen la plantilla propia y las contratas. Estas visitas se hacen extensivas a los mandos intermedios de las diferentes áreas de la empresa.



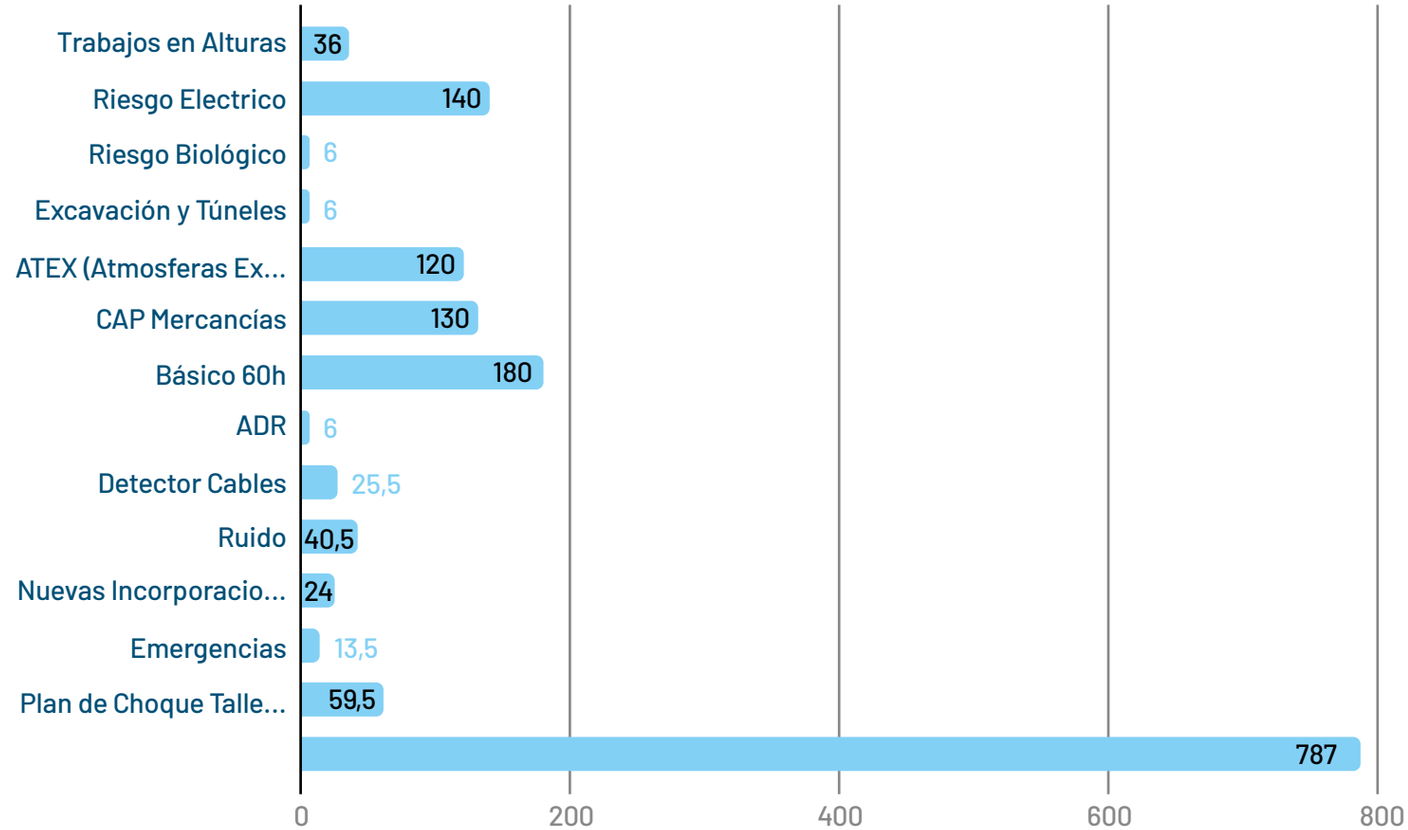


Compromiso con la formación en Seguridad y Salud Laboral



Durante el año 2025 se realizaron 13 acciones formativas de Seguridad y Salud Laboral con un total de 787 horas impartidas.

Formación en SSL 2025 (13 acciones y 787 horas de formación)



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.

- **REPORTAR** Errores, barreras ineficaces o inexistentes, incumplimiento de normas, imprevistos en las operaciones. Fallos en los dispositivos o instalaciones.
- **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.
- **MEJORAR** Este análisis objetivo servirá para mejorar nuestras operaciones llegando a los factores profundos origen de las disfunciones.
- **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 en alcantarillado





Aigües d'Elx 25 ANIVERSARIO 2001-2026

Somos agua. Somos vida.

Plaza de la Lonja, 1
03202 Elche (Alicante)

aigueselx.com