



Sostenibilidad ambiental
y compromiso con las personas

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2024



Aigües d'Elx

Carta del Presidente del Consejo de Administración



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

Es un honor, tener esta oportunidad para presentarles e invitarles a la lectura del octavo informe de desarrollo sostenible de Aigües d'Elx, correspondiente al ejercicio 2024. Esta memoria es un claro testimonio del esfuerzo constante y la dedicación diaria de todo el equipo humano y colaboradores de Aigües d'Elx. Gracias a su labor, nuestro servicio municipal de agua potable y saneamiento se consolida como un referente nacional e internacional en eficiencia y sostenibilidad, demostrando que en nuestra tierra, la necesidad se ha transformado en virtud.

Quisiera destacar y agradecer especialmente la colaboración del equipo que se desplazó a Valencia. Su trabajo codo con codo con los equipos de emergencias fue crucial para ayudar a los vecinos afectados por la DANA, quienes quedaron sin servicios básicos como el agua potable y el saneamiento. Este fenómeno extraordinario nos ha alertado sobre la urgencia de avanzar en la resiliencia de nuestro municipio ante las riadas. Por ello, hemos sentado las bases para proteger a la población de las inundaciones con la puesta en marcha del Plan Antirriadas. Este incluye la construcción de tanques de tormentas y la implementación de sistemas de alerta temprana

e información, preparándonos para una respuesta más eficiente en estas situaciones.

Otro factor fundamental es dar respuesta a los vecinos y vecinas del Camp d'Elx que aún carecen del recurso básico del agua potable. Hemos iniciado ya los trámites para avanzar en la extensión del suministro, comenzando en una primera fase por el Llano de San José, con el objetivo de hacerlo extensivo a otras pedanías posteriormente.

En Elche, la conciencia sobre el valor del agua es alta, por lo que no escatimamos esfuerzos para que todas las personas tengan acceso a este bien tanpreciado y esencial. Hemos sido pioneros en la aplicación de tarifas sociales y el Fondo Social, destinados a aquellas personas que, por su situación económica, necesitan una ayuda solidaria para hacer frente a sus recibos. Hemos destinado 450.000 euros en ayudas para el Fondo Social y hemos simplificado los trámites burocráticos para facilitar que esta ayuda llegue a más de 6.200 hogares.

Mirando hacia el futuro, nuestro principal reto es asegurar que el agua, fuente de vida, siga cumpliendo con las altas expectativas que

la ciudadanía ha depositado en la gestión de Aigües d'Elx. Una gestión que se distingue por su talento humano y profesional, que ha puesto su conocimiento al servicio de la digitalización y la innovación, en aras de un servicio de agua y saneamiento aún más sostenible que garantice el suministro futuro.

Nuestra historia en Elche está íntimamente ligada al agua, y nuestro futuro dependerá de cómo la gestionemos hoy y mañana. Porque en Elche, el agua es vida, y juntos continuaremos trabajando para convertir nuestra tierra en el oasis que nos define.

Carta de la directora de Aguas de Elche



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

Presentar la memoria de sostenibilidad de Aigües d'Elx correspondiente al ejercicio 2024 es, un año más, motivo de orgullo y reconocimiento al trabajo del equipo de Aigües d'Elx y de todos sus colaboradores. Las cifras y datos que encontraréis reflejan el compromiso y la dedicación del equipo humano que formamos Aigües d'Elx, y evidencian cómo nuestra gestión sostenible del agua continúa generando un impacto positivo en el ámbito social, ambiental y prosperidad económica de nuestra ciudad.

El año 2024 ha estado marcado por importantes hitos que demuestran la consolidación de las líneas estratégicas que iniciamos, siempre alineadas con el Ayuntamiento de Elche y con una clara vocación de continuidad y progreso. Hemos avanzado significativamente en garantizar la calidad del suministro y en la rehabilitación de nuestras infraestructuras hídricas, recuperando la capacidad de inversión y renovación que Elche necesita para afrontar los retos del siglo XXI.

Uno de los momentos más significativos del año fue nuestra respuesta solidaria ante la DANA que afectó gravemente a municipios vecinos de Valencia. Aigües d'Elx movilizó trabajadores y equipos para apoyar a las zonas afectadas, demostrando que la gestión del agua va más allá de nuestro territorio y que la solidaridad forma parte de nuestros valores fundamentales. Esta experiencia reforzó también la importancia de la prevención, y en este sentido celebramos la aprobación del Plan Antirriadas, una

herramienta esencial para proteger a nuestra ciudad ante fenómenos meteorológicos extremos.

En materia de infraestructuras, hemos dado pasos decisivos con el Plan de Abastecimiento al Camp d'Elx, que permitirá extender el servicio de agua a zonas que aún lo necesitan, cumpliendo así con nuestro compromiso de garantizar el acceso universal al agua un arduo trabajo que iremos realizando progresivamente. Paralelamente, hemos continuado apostando por la innovación y la digitalización, presentándonos a la 3ª convocatoria del PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua, subvencionado por Fondos Europeos dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), y desarrollando el proyecto de Compra Pública Innovadora para cumplir con los objetivos de la Agenda Urbana en sostenibilidad de los recursos y la economía circular, iniciativas que nos posicionan a la vanguardia tecnológica del sector.

Estas actuaciones se enmarcan en nuestra estrategia de aplicar las nuevas tecnologías —inteligencia artificial, big data, internet de las cosas— para optimizar recursos, reducir pérdidas de agua y minimizar nuestra huella ambiental. Seguimos trabajando para que el agua nunca falte, para que no se pierda y para regenerar las aguas residuales, dándoles una segunda vida que contribuya al crecimiento sostenible de Elche.

Mantenemos en el centro de nuestra gestión a las personas, con medidas sociales como el Fondo

Social, las Tarifas Sociales y la flexibilidad de pago, garantizando que ningún ilicitano se quede sin acceso al agua por motivos económicos. Continuamos ampliando canales de atención y eliminando barreras para mejorar la accesibilidad a nuestros servicios.

Nuestra colaboración con la administración, instituciones y sociedad civil se fortalece año tras año, consolidando un modelo de colaboración público-privada que es motor de desarrollo económico y ejemplo de gestión sostenible. Queremos seguir haciendo de Elche una ciudad más humana, sostenible y resiliente ante los desafíos del cambio climático.

Mirando al 2026, afrontamos con especial ilusión la celebración del 25 aniversario de Aigües d'Elx. Un cuarto de siglo acompañando a la ciudadanía ilicitana que, más allá de la celebración, representa un renovado compromiso con Elche. Queremos que este año sea el impulso de proyectos que redunden en el bienestar de la sociedad ilicitana, mejorando y cuidando de nuestro patrimonio, y favoreciendo la prosperidad de nuestra tierra con la misma vocación de servicio que nos ha caracterizado desde nuestros inicios.

Quiero agradecer, una vez más, el trabajo excepcional del personal de Aigües d'Elx, así como de nuestros proveedores y colaboradores. Su profesionalidad y vocación de servicio hacen posible que sigamos siendo una empresa de la que nos sentimos orgullosos, trabajando cada día por y para Elche.

Carta del Concejal de Aguas



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

Es para mí un privilegio dirigirme a ustedes en esta octava memoria de sostenibilidad de Aigües d'Elx, correspondiente al ejercicio 2024, para compartir los avances tangibles que hemos logrado en la modernización y mejora de nuestras infraestructuras hídricas.

Desde que asumí la responsabilidad como Regidor del Ciclo del Agua, mi gestión se ha centrado en impulsar la capacidad de inversión y la ejecución de proyectos. Entre 2023 y 2025, hemos logrado materializar obras por un total de 3.850.365,20 € y tenemos listos proyectos adicionales valorados en 2.012.145,30 €, sumando una inversión total, ejecutada o en fase de inicio, de 5.862.510,50 €. Más allá de las cifras, esta inversión se traduce en mejoras tangibles: kilómetros de tuberías renovadas, optimización de los sistemas de alcantarillado e infraestructuras modernizadas para asegurar un servicio de calidad a las generaciones actuales y futuras.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentra la ampliación de salidas de los Depósitos de Carrús, la renovación de redes de agua potable en diversas calles de nuestra ciudad, y la reparación de galería mina de Cuartel Viejo. Especialmente significativo es el inicio de las obras del Tanque de Tormentas de San Bartolomé de Tirajana, con una inversión de 1.296.600 €, que junto al proyecto del Tanque de Tormenta Altavix-Universidad, constituyen piezas fundamentales

del Plan Antirriadas para proteger a nuestra ciudad de fenómenos meteorológicos extremos.

En materia de depuración, hemos dado un paso histórico con la licitación del proyecto de reforma de la depuradora de Algorós por un importe de 82.437.045,67 €, una inversión sin precedentes que modernizará completamente esta infraestructura vital para el saneamiento de Elche. Paralelamente, hemos solicitado a la EPSAR financiaciones extraordinarias por más de 400.000 € para mejoras y reparaciones importantes.

La apuesta por la innovación se materializa en nuestra participación 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 €. Sumamos además proyectos subvencionados de Compra Pública Innovadora en Agenda Urbana por 82.049,23 € y el Proyecto IRIS para la digitalización del Clot por 126.970 €, posicionando a Aigües d'Elx en la vanguardia tecnológica del sector.

Una mención especial merece el impulso a la economía circular con las obras iniciadas para conectar la red de agua regenerada con la Acequia Mayor del Pantano, permitiendo regar los huertos tradicionales con agua regenerada, y el convenio con Riegos de Levante para utilizar agua regenerada de la EDAR de Arenales. Estas iniciativas

demuestran que es posible dar una segunda vida al agua, contribuyendo a la sostenibilidad de nuestro modelo agrícola tradicional.

No podemos olvidar actuaciones como el desbroce y limpieza de barrancos, esenciales para la prevención de riesgos, y la remodelación del Molí del Real, que recupera un espacio singular como sede del Museo del Agua que pondrá en valor nuestro patrimonio hidráulico para el 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.



LA EMPRESA

La empresa

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

Mantenemos un firme compromiso en la implementación de nuevas tecnologías avanzadas y sostenibles dirigidas a prestar

un servicio de calidad y cercano a la ciudadanía, responsables en la gestión ética con un firme propósito y compromiso con el desarrollo sostenible y generar valor compartido con todos nuestros grupos de interés.



NUESTROS VALORES

Garantizamos el acceso al **agua** a todas las personas **sin dejar a nadie atrás**.



Innovamos para anticiparnos al cambio

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



Ponemos al cliente en el centro

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



Somos personas comprometidas

Trabajamos en **equipo** y fomentamos el **respeto**, la **comunicación** y la **colaboración**.

Potenciamos la **diversidad** y promovemos el **talento** de las **personas** que formamos la compañía.



Aigües i Sanejament d'Elx

Socio Público 51% Ajuntament d'Elx

Socio Privado 49% Hidraqua

Consejo de Administración

Representantes de:

Ajuntament d'Elx

Hidraqua

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

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

COMPOSICIÓN
DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN

ORGANIGRAMA
FUNCIONAL

Consejo de Administración



Reunión del Consejo de Administración en la Sala del Consell

El Consejo de Administración de Aigües d'Elx está formado por una representación del accionariado y aprueba las estrategias de la organización.

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

Nuestras cifras



	Agua Potable
130.403	Clientes
+243.000	Población abastecida
14.532.579	m³ de agua suministrada
9	Estaciones de bombeo
73.200	m³ de capacidad de almacenaje
14	Depósitos
1.271	km de red agua potable

	Calidad del agua
19.000	Muestras de agua anuales
22.000	Parámetros analizados
251	Análisis de control
37	Análisis completo

	Depuración
3	Depuradoras
9,9	hm³ de agua depurada
9,9	hm³ de agua reutilizada
13.680	tn de lodos valorizados

	Digitalización
50	Estaciones de campo
235.000	Registros diarios
37.111	Clientes con telelectura
55.140	Clientes con factura electrónica
67.872	Gestiones online

	Saneamiento
572	km de red de alcantarillado
24.719	Imbornales limpiados anualmente
58,86	km de red inspeccionada con cámara
54,56	km de red inspeccionada

Actividad responsable

Greenup es el programa estratégico de Veolia para el periodo 2024-2027 diseñado para acelerar la transformación ecológica global. Es fundamental depositar todo nuestro esfuerzo en la descarbonización, la descontaminación y la regeneración de los recursos naturales, mediante soluciones innovadoras y replicables en los sectores del agua, la energía y los residuos. Por tanto, para afrontar los retos sociales, ambientales y económicos actuales reforzamos nuestros compromisos en el ámbito de la sostenibilidad, bajo los siguientes ejes prioritarios:

Garantizar la salud de las personas

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

Trabajar por la salud del planeta

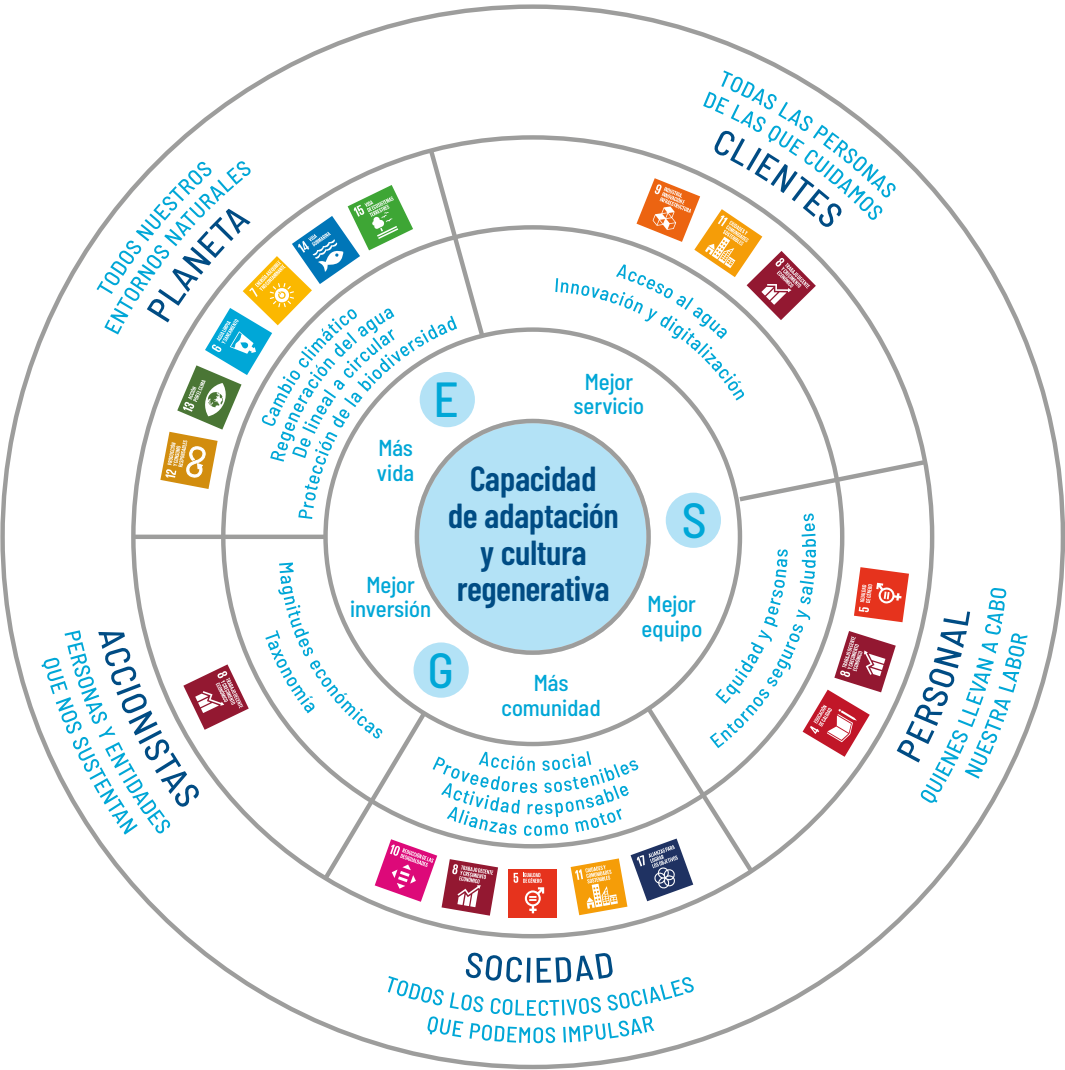
Apostamos por proyectos de regeneración del agua y compensación hídrica, además de soluciones basadas en la naturaleza y proyectos de economía circular y referente que aumente la resiliencia de nuestras ciudades y ecosistemas.

Reforzar vínculos de confianza

Las alianzas, que marcan desde hace tiempo la forma de trabajar de la compañía, permiten abordar los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes. A partir del compromiso con las administraciones, la industria, los proveedores y la ciudadanía. movilizamos a las partes implicadas para abordar la transición ecológica, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y regenerativa y la innovación de forma resiliente, para anticiparnos a las exigencias del futuro.

Veolia España, una de las mejores "Sustainability actions 2023"

Cabe destacar que en el marco de la tercera Sustainability Day, una jornada por la revista Compromiso RSE, Veolia España ha sido reconocida como una de las mejores "Sustainability actions 2023" en la categoría de empresas. En concreto, se ha reconocido su impulso del propósito "Actuar por la transformación ecológica"; así como el compromiso de sus empleados y empleadas como promotores de la sostenibilidad, a través de la iniciativa "Resources con Propósito"



ACCIÓN AMBIENTAL

CAMBIO CLIMÁTICO

Generación de **2.936.911 kWh** en energía renovable producida.

5 tanques de tormenta con capacidad de **73.200 m³**.

39% de la flota son vehículos eléctricos e híbridos.

BIODIVERSIDAD

100% de instalaciones libres de pesticidas.

100% de instalaciones libres de especies invasoras.

ECONOMÍA CIRCULAR

9.976.610 m³ de agua tratada en las estaciones depuradoras.

100% de agua reutilizada.

88,36% rendimiento de la red de agua potable.

109 litros de consumo por habitante y día.

COMPROMISO SOCIAL

ACCESO AL AGUA

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

450.000 € invertidos en fondos sociales

5.527 familias acogidas a tarifas sociales.

CONCIENCIACIÓN

Más de **30 iniciativas** sociales, educativas y ambientales.

Cerca de **350** escolares formados en el uso del agua.

Más de **7.300** personas han visitado nuestras instalaciones.

Más de **133.402** personas sensibilizadas en uso responsable del agua.

PERSONAS

Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

Distintivo Local Empresa Conciliadora.

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

91,5% plantilla con contrato fijo.

57,14% mujeres en puestos de responsabilidad.

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

GOBERNANZA

ACTIVIDAD

Compliance Officer en la empresa.

Empresa con Data Protection Officer.

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

CADENA DE VALOR

100% de compras estratégicas evaluadas.

4.145.639,88€ de gasto en proveedores locales.

384.291€ de inversión social (LBG).

ASG

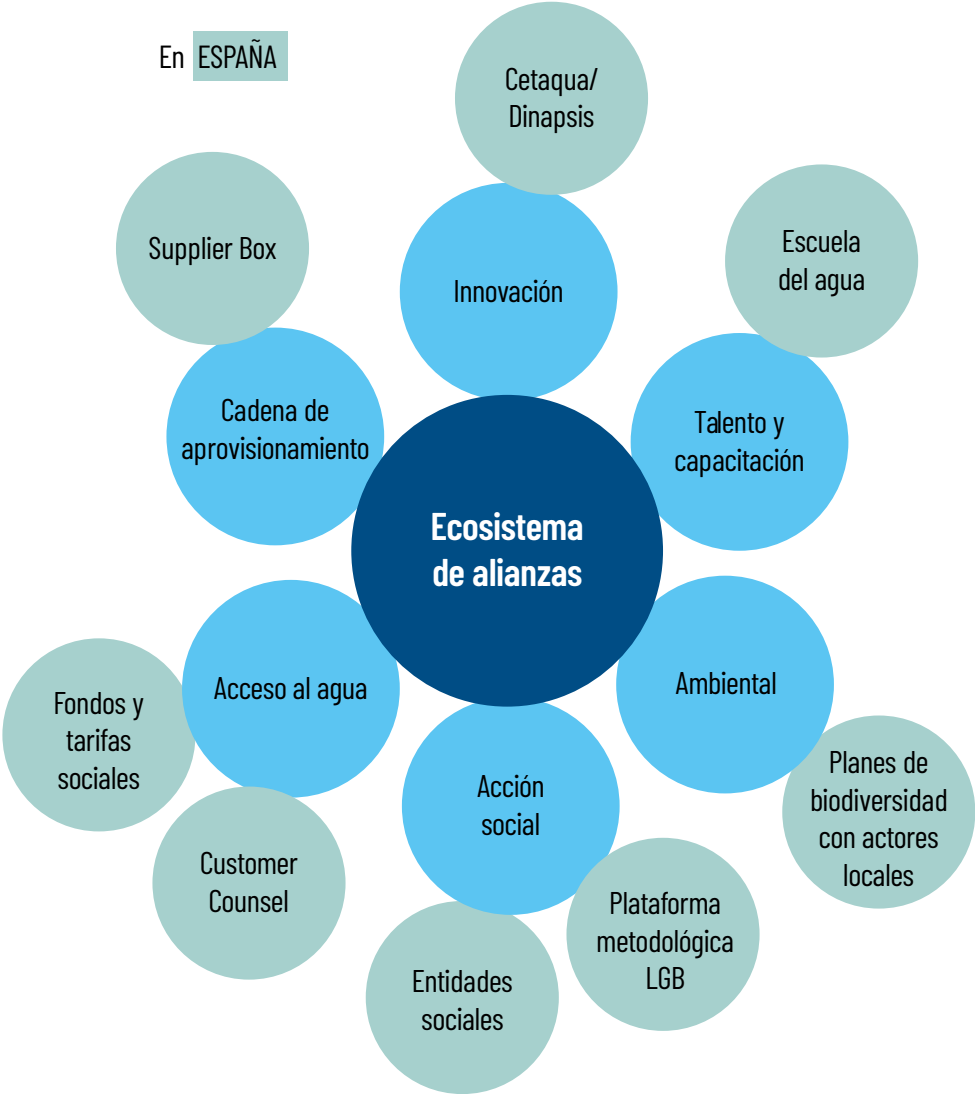
Nuestra forma de trabajar

Con más de dos décadas de experiencia en la gestión del ciclo integral del agua en Elche, en Aigües d'Elx ofrecemos nuestra capacidad y conocimiento para el desarrollo de la comunidad local. Creemos en las alianzas para avanzar hacia un pacto social basado en la solidaridad, el empleo de calidad y el crecimiento económico sostenible.

De esta forma, la colaboración y las alianzas son fundamentales en nuestra forma de trabajar,

actuando como impulsores sociales, ambientales y económicos. A través de ellas, fomentamos la confianza y la cooperación con nuestros grupos de interés para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada.



Diálogo con grupos de interés

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

Los encuentros con los grupos de interés suelen ser a través de reuniones, foros profesionales,

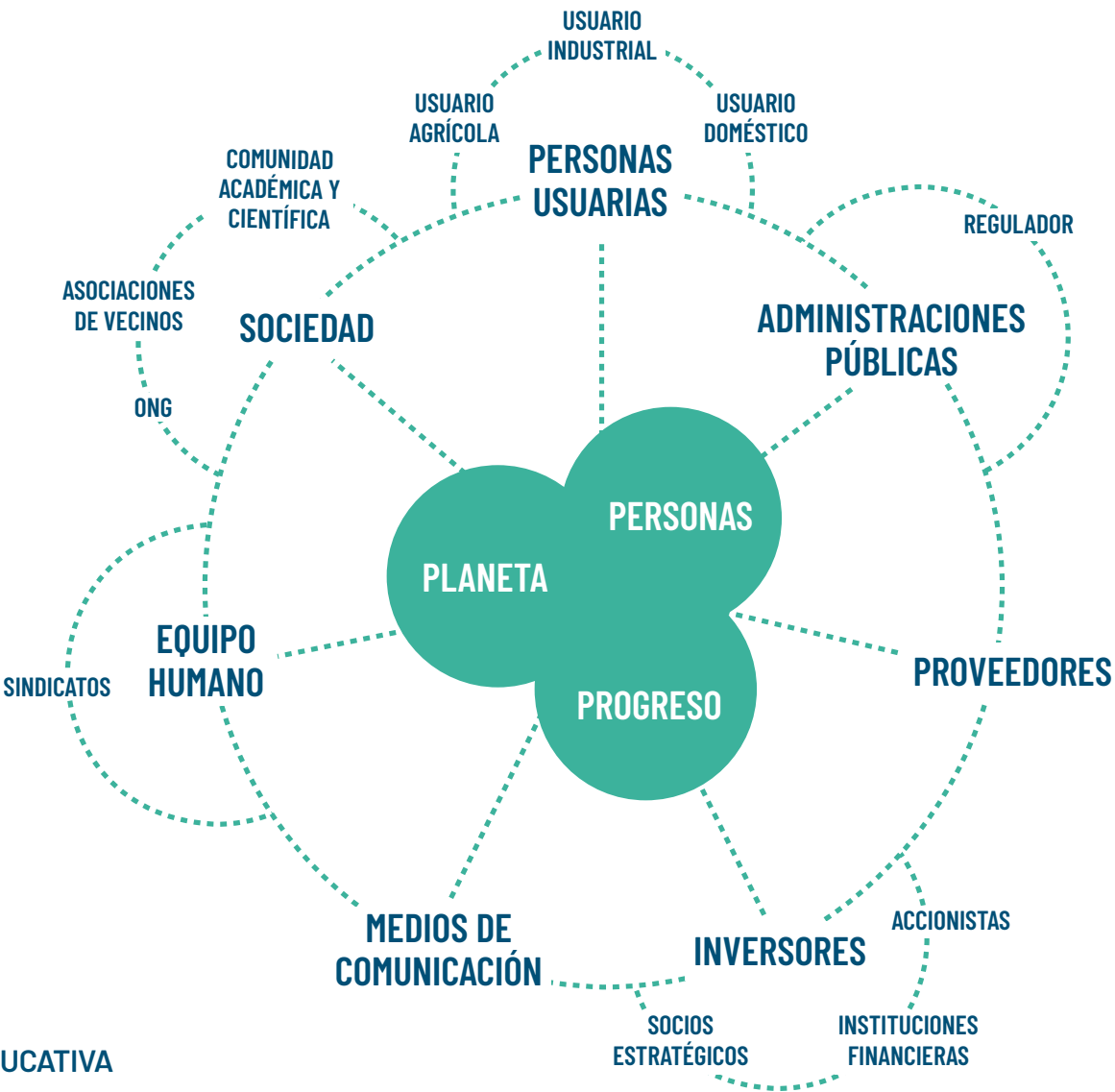
mesas redondas, encuestas y congresos temáticos liderados por la empresa.

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

Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos



- 134 PROVEEDORES LOCALES
- 4.145.639,88 M€ FACTURACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES
- 384.291 € LBG ACCIONES SOCIALES DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL Y EDUCATIVA



Alianzas y colaboraciones

Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico.

Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia. En Aigües d'Elx en el año 2024 hemos desarrollado colaboraciones, donaciones y convenios con el propósito de promover e impulsar el compromiso con la sociedad a través del diálogo y la transparencia.

- **FESORD**
- **Red Acoge**
- **IES La Torreta**
- **AMACMEC**
- **Parque Científico UMH**
- **Asociación de Mujeres Vecinales**
- **Fundación Elche Acoge**
- **Fundación Conciénciate**
- **Fundación del Deporte Illicitano**
- **Fundación Museo de Pusol**

- **Patronato Misteri d'Elx**
- **Gestora de Festejos Populares**
- **UMH**
- **Fundeun**
- **Asociación de Informadores de Elche**
- **CEDELCO**





INNOVAR PARA REGENERAR

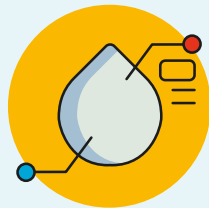
Innovar para regenerar

La innovación es el motor que alimenta la búsqueda de nuevas soluciones para cuidar de los recursos y del entorno. Creamos soluciones innovadoras que nos acercan al futuro basadas en la colaboración público-privada, para dar respuesta a las necesidades de la sociedad.



42M€

Invertidos en I+D+i



+3,2M€

Proyecto Elx OASIS
para el PERTE de
Digitalización del Agua



Colaboración con más de

30

entidades de enfocadas
a la innovación en la
Comunitat Valenciana



**INVERTIMOS EN I+D+I Y CREAMOS
ECOSISTEMAS INNOVADORES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Compra pública
innovadora

El desarrollo y ejecución del proyecto permite situar a Aigües d'Elx a la vanguardia de los procesos de Compra Pública Innovadora (CPI), un segmento en plena expansión todavía poco explorado por el ecosistema empresarial y con un gran valor estratégico para la consecución de los objetivos de la Agenda Urbana auspiciada por la UE.

Perte del ciclo Integral del Agua

En nuestro firme compromiso con la innovación y la gestión eficiente de los recursos hídricos, Aigües d'Elx ha dado un paso estratégico en 2024 con el desarrollo del proyecto ELX OASIS (Operaciones de Abastecimiento y Saneamiento Inteligente y Sostenible). Esta iniciativa ha sido reconocida por su potencial transformador, logrando una subvención de 2.177.048 euros en la tercera convocatoria del PERTE para la digitalización del ciclo urbano del agua, enmarcado en los fondos Next Generation de la Unión Europea.

El proyecto ELX OASIS representa una inversión total de 3.225.917 euros y se ejecutará antes de junio de 2026. Su objetivo principal es la modernización y digitalización integral del ciclo del agua en Elche, desde la captación y potabilización hasta la depuración y reutilización, mejorando la eficiencia y la sostenibilidad en cada etapa.



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU



**Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia**

Organismos Innovación

Aspiramos a ser un referente en innovación en la gestión del agua para aportar soluciones y continuar avanzando hacia un medio ambiente más sostenible por ello formamos parte de los principales Hub de innovación de la Comunitat Valenciana.

- **IVACE+** (Agencia Valenciana de Innovación) – Miembro
- **Distrito Digital Comunitat Valenciana** – Partner del Distrito Digital
- **INVAT-TUR** – Miembro
- **CEV** – Miembro de la Comisión de Innovación
- **SmartCities-Think Tank** – Miembro
- **Alicante Futura** – Miembro del Comité Asesor
- **UA (Universidad de Alicante)** – Miembro del Consejo Social y del Área de Innovación
- **Parque Científico UMH de Elche** – Colaborador
- **Alicante Port** – Grupo de trabajo Innovación Abierta
- **Innovare** – Red Innovación Abierta UA



Colaboraciones con la Universidad

- **UA** – Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático
- **UA** – Coordinación e Impartición del módulo de ambiental del Título de Experto en Sostenibilidad y RS junto a la CE/R+S
- **UMH** – Proyectos vinculados a innovación, acción social, digitalización y sostenibilidad – Cátedra Pedro Ibarra
- **UPV** – Cátedra STEAM del Consejo Social
- **UPV / UV** – Proyecto Guardian en investigación
- **UMH / UA** – Colaboración para seguimiento biodiversidad en el Clot de Galvany

Compra Pública Innovadora

Aigües d'Elx participa en un proyecto dirigido a la realización de una consulta preliminar de mercado (CPM) que explore las soluciones innovadoras potenciales y disponibles en el mercado, que favorezcan una gestión sostenible de los recursos y alineada a los criterios de economía circular, enfocados en el ámbito del ciclo integral del agua urbana.

El desarrollo y ejecución del proyecto permite situar a Aigües d'Elx a la vanguardia de los procesos de Compra Pública Innovadora (CPI), un segmento en plena expansión todavía poco explorado por el ecosistema empresarial y con un gran valor estratégico para la consecución de los objetivos de la Agenda Urbana auspiciada por la UE.

La prospección de mercado favorecerá, dentro del desarrollo del proyecto, la elaboración de una Guía de Compra Pública de Innovación que facilite a la administración pública de la Comunitat Valenciana implementar acciones

dentro de su planes de Agenda Urbana. El proyecto cuenta con una ayuda concedida por la Instituto Valenciano de Competitividad e Innovación (Ivace+i) de 82.049,23 euros del Programa Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) Comunitat Valenciana 2021-2027.

La relevancia del proyecto es debido a que ayudará a la modernización de los servicios municipales y ofrecerá una mejor respuesta a las necesidades de la ciudadanía, así mismo fomentará la innovación con valores de sostenibilidad y circularidad de los recursos al ecosistema empresarial local.

El liderazgo de la ejecución de este proyecto representa una oportunidad para que Aigües d'Elx refuerce su posición como empresa comprometida en la gestión sostenible de recursos naturales y un agente local colaborativo dentro del tejido empresarial.



Innovación y uso de tecnologías inteligentes

La innovación y el uso de nuevas tecnologías inteligente nos permite llegar a nuevas soluciones: asegurando que se consiguen de manera rápida, enfocada a la ciudadanía (customer centered) e integrando conocimiento externo (open). A partir de estos valores, nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones innovadoras que integren el talento de la organización con el talento externo.

La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de start-up, administración pública y otras empresas. Un motor que además nos permite seguir siendo líderes en el ámbito del ciclo sostenible del agua y los servicios medioambientales, y que constituye la base de nuestro compromiso como proveedores de tecnología y conocimiento.

Orientamos nuestra capacidad de reinención constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de las personas y su entorno, y lo hacemos en base a:

Contribuir al desarrollo de nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en plazos cortos dirigen nuestra forma de trabajar.

Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía, a través de herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realizamos vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.

Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización, con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.



Contadores inteligentes. Elche Parque Industrial

Aigües d'Elx amplía la red de contadores inteligentes al [Elche Parque Empresarial, EUC](#) y polígono de Carrús. El sistema, que permite conocer el consumo en tiempo real y detectar si hay fugas en la red, está instalado prácticamente en todas las compañías de Torrellano y Carrús.

Conocer en tiempo real el consumo del agua y detectar si hay fugas en la red. Eso es lo que persigue la empresa mixta [Aigües i Sanejament d'Elx](#) con el proceso de implementación del sistema de medición inteligente del consumo de agua potable de los contadores domésticos e industriales. Hasta el punto de que está desplegando el sistema también por los parques empresariales. Todo dentro de una actuación que ha permitido llegar prácticamente a todas las compañías de Elche Parque Empresarial y del polígono industrial de Carrús, y que ahora les ha llevado al Parque Agroalimentario La Alcudia, donde están trabajando en estos momentos.

En concreto, la empresa mixta ya ha instalado en el parque empresarial de Torrellano en torno a 773 contadores con medición electrónica, mientras que en el polígono industrial de Carrús

actualmente hay habilitados 590. Disponer de medición inteligente es un valor añadido para las empresas ubicadas en las zonas industriales de [Ayuntamiento de Elche - Ajuntament d'Elx](#), ya que pueden auditar sus consumos hídricos para optimizar sus procesos y conseguir un ahorro en sus facturas y detectar fugas de agua en sus instalaciones interiores.

La telelectura permite que los clientes puedan consultar su consumo de agua online, con una frecuencia de 24 lecturas al día, y, además, activar y configurar alertas para avisos de sobreconsumo y de posible fuga. Las mercantiles incluso pueden alertar de un consumo continuado en un local o nave desocupada, y detectar un consumo de agua en momentos sin actividad de la empresa.

Adicionalmente, permite a las compañías conocer el volumen consumido hora a hora y, por tanto, verificar el resultado de las medidas de ahorro que hayan implementado en sus procesos de manera casi inmediata. Así, por ejemplo, si incorporan un sistema de recirculación para refrigeración, un nuevo proceso que requiere menos agua o un método de recuperación de

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

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



**ACTIVA TODAS
TUS ALERTAS DE
TELELECTURA**


ENTIDAD URBANA MIXTA DE CONSERVACIÓN

ELCHE PARQUE EMPRESARIAL

YA DISPONES DE CONTADOR INTELIGENTE



¡Ahora es el momento de hacer un uso eficiente de tu contador de agua!!

¡Aprovecha algunas de sus ventajas!

- Detección de posibles fugas por consumos en horario nocturno o sin actividad
- Personalización de alarmas de consumo
- Consumo detallado por franjas horarias
- Posibilidad de facturación mensual con factura electrónica

Accede al área de clientes de Aigües d'Elx en www.aigueselx.com



Área de clientes


Video explicativo




ACCIÓN CLIMÁTICA Y REGENERACIÓN DE RECURSOS

Resiliencia climática: descarbonización y adaptación

Alineamos nuestros compromisos...

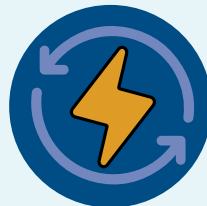


REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA CON
EL AHORRO Y LA REUTILIZACIÓN

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Producción de
0,342 GWh
de energía solar



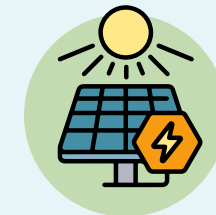
2,594 GWh
de energía cogenerada
para autoconsumo



La cogeneración de
electricidad ha supuesto
el equivalente al
consumo medio de
820
viviendas



5 tanques de
tormenta con
capacidad para
73.200 m³
de almacenamiento.



Uso de energías
renovables: **2**
depuradoras con sistemas de
producción de energía solar y
1 depuradora con producción
de cogeneración, todo para
autoconsumo

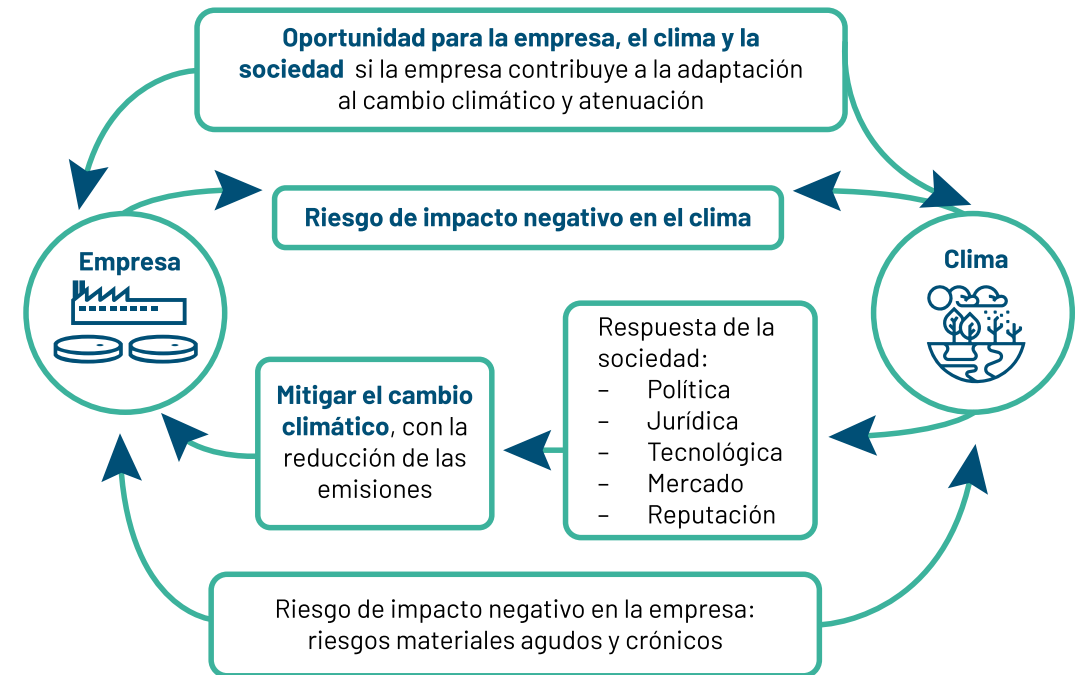
Acción Climática y regeneración de residuos

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

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

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

Abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético. Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua sino que han de hacerlo con el menor consumo energético posible. En este aspecto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático se pueden convertir en oportunidades para un uso eficiente de los recursos.



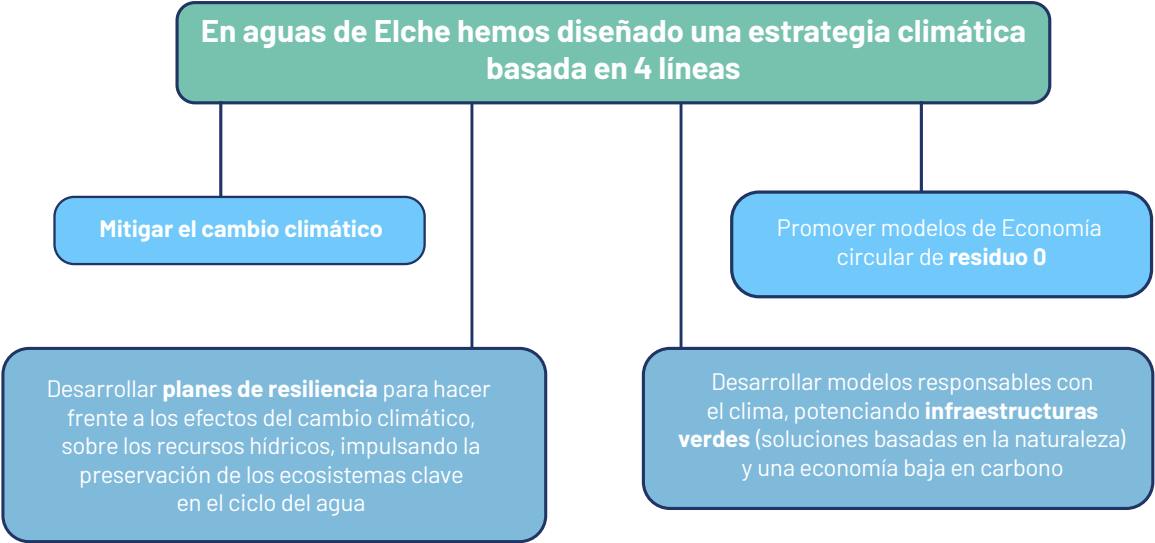
Mitigación

Producción de energía por cogeneración para autoconsumo

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en los diferentes estadios del sistema. El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración que existe en la EDAR de Algorós (Elche) permite generar combustible del metano producido en la digestión de los lodos. Este biogás se valoriza produciendo aproximadamente 2.594.500 kWh de energía eléctrica. El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO² a la atmósfera.

Aprovechamiento de la energía térmica

Otro proceso para el ahorro de energía es el aprovechamiento de la energía térmica que se produce en el proceso de cogeneración. Esta energía calorífica es empleada para reducir el consumo de energía dentro del proceso del calentamiento de fangos. El calor residual de la cogeneración permite reducir el consumo de diésel de las calderas. El aprovechamiento de esta energía producido un ahorro estimado de 1.391.923 kWh. Se ha ahorrado en combustible fósil alrededor de 165.147 litros de gasóleo.




Producción de energía para autoconsumo



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

Durante el año 2024 se ha procedido a la instalación de un sistema fotovoltaico de conexión a red en las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales de Arenales y Carrizales, con el objetivo de producir energía eléctrica que vertirá a la red interior, para que pueda ser auto-consumida.

Las producciones máximas esperadas serán de unos **300kWp en la EDAR de Arenales y de unos 41 kWp en la EDAR de Carrizales**, permitiendo unos **ahorros aproximados de casi el 12%** en ambas plantas.


	Energía Eléctrica producción biogás kWh	Energía Fotovoltaica kWh	Total Energía producida GWh
2021	2.663.000	0	2,663
2022	2.816.500	0	2,816
2023	2.128.000	144.673	2,273
2024	2.594.510	342.401	2,936



ENERGÍA SOLAR

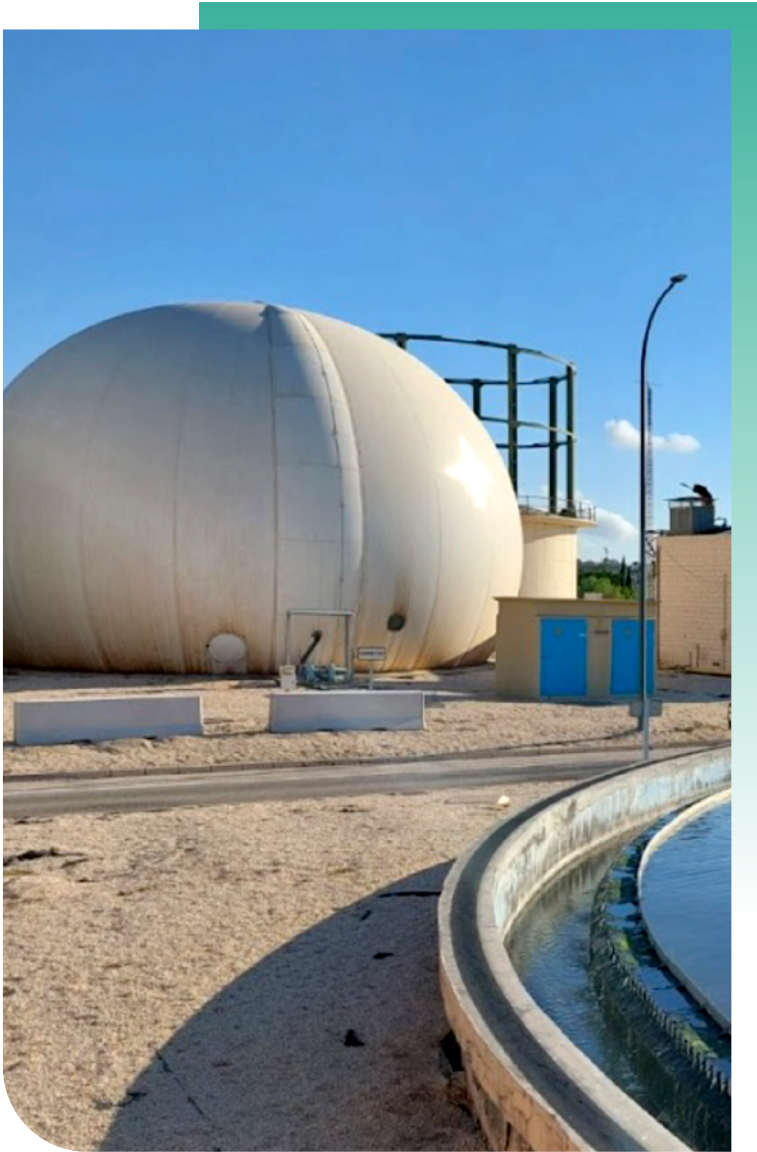
Edar Arenales
835 kWh/día
12,2% consumo

Edar Carrizales
115 kWh/día
11,1% consumo



BIOGÁS

Edar Algorós
7.111 kWh/día
34,5% consumo



Eficiencia Hidráulica

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

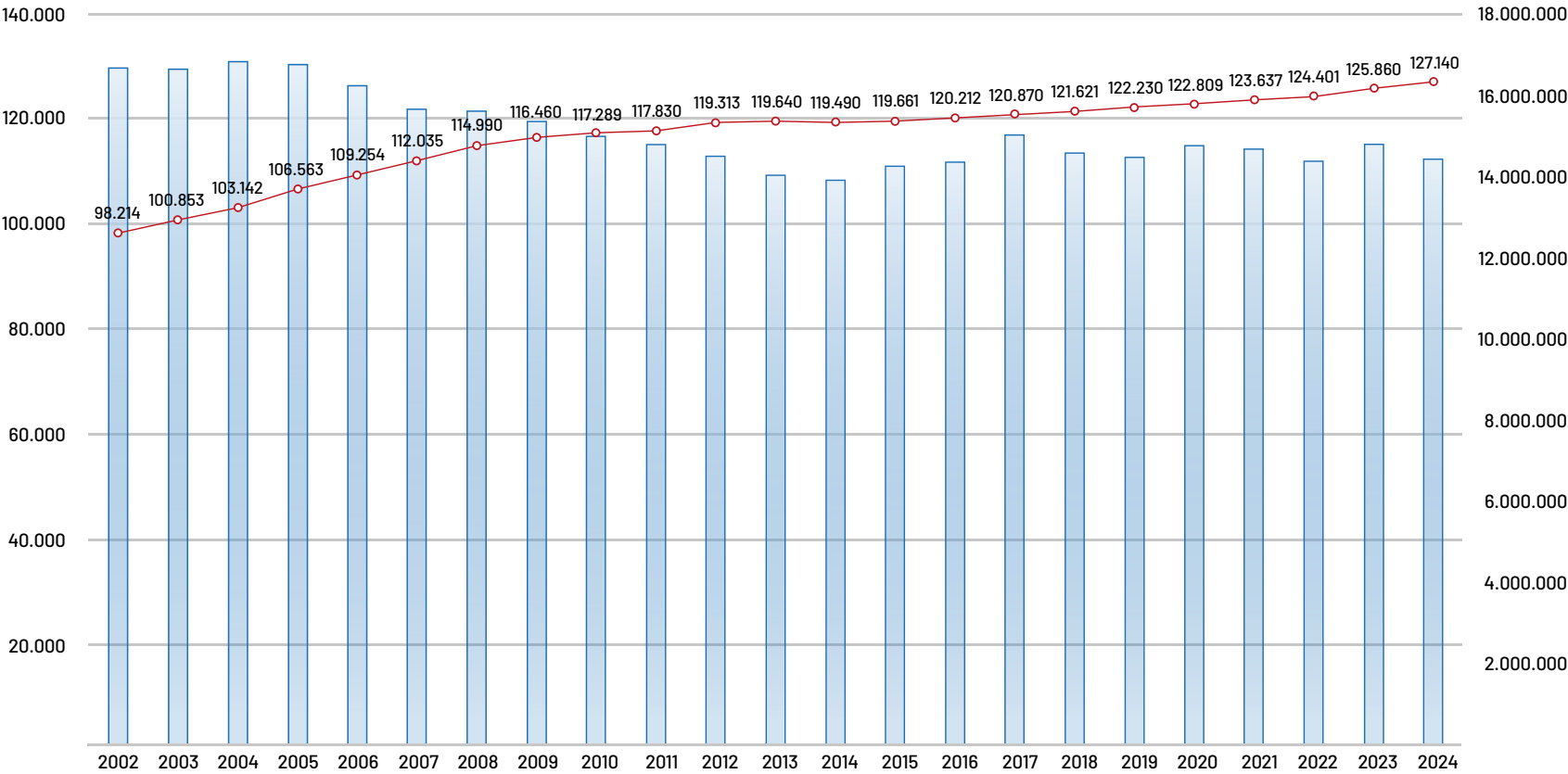
Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta reducir su consumo por habitante un 20%.

Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima.

ABONADOS

AGUA SUMINISTRADA VS ABONADOS

AGUA SUMINISTRADA



Adaptación, Plan antirriadas

En 2012, Aigües d'Elx redactó el Plan Director de aguas pluviales para corregir deficiencias del alcantarillado y adaptarlo a la Ronda Sur, ejecutándose progresivamente las actuaciones programadas.

El problema principal eran las inundaciones causadas por el desarrollo urbanístico sin infraestructuras de drenaje adecuadas. Las actuaciones tradicionales se centraron en captación y evacuación hacia cauces existentes.

Las obras han sido eficaces eliminando inundaciones en Carrús, zona este, suroeste y sureste. Sin embargo, desde 2012 han evolucionado el conocimiento técnico, urbanización y requerimientos legales. Se comprobó que no basta evacuar pluviales a cauces de capacidad limitada, desarrollándose los Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible (SUDS).

El Real Decreto 665/2023 impulsa SUDS y exige monitorización, obligando a Elche a elaborar planes integrales. Es fundamental redactar un nuevo plan acorde con herramientas actuales. Como actuaciones preliminares se propone un tanque de pluviales en Altabix-Universidad y control digitalizado de aliviaderos, enfocándose en los barrancos problemáticos adyacentes al casco urbano.

Paralelamente, se ha propuesto, dentro del Proyecto Elx Oasis presentado en la Tercera convocatoria en concurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua (PERTE digitalización del ciclo del agua), en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, el desarrollo de un Plan de Gestión de Riesgo de Inundación, alineado con los objetivos de los Planes Hidrológicos y de Gestión del riesgo de la Inundación de las distintas Confederaciones Hidrográficas.



Infraestructuras verdes frente a inundaciones

Tanques de Tormenta

Aigües d'Elx emplea depósitos de tormentas para la gestión del drenaje del Parque Empresarial de Elche dentro del Plan de Director de Pluviales. La red municipal de saneamiento incluye un conjunto de depósitos de tormentas con una capacidad de 73.200 m³ (29 piscinas olímpicas) para almacenar el agua de las lluvias torrenciales que periódicamente se producen en la pedanía ilicitana de Torrellano. Estos tanques de tormentas son depósitos enterrados bajo los terrenos urbanizados del parque empresarial. Está compuesta por 4 depósitos subterráneos con capacidad de almacenamiento de 48.200 m³ y una balsa en las inmediaciones del parque que suma otros 25.000 m³.

Estos depósitos almacenan las aguas pluviales que la red de alcantarillado no es capaz transportar durante un evento de precipitación media-intensa, situación muy frecuente y característica de nuestro clima mediterráneo y agravada por efecto del cambio climático. A través de los 69 km. de la red de alcantarillado del Parque Industrial permiten que se pueda drenar las 2.340 Ha. de superficie urbanizada y conducir las aguas recogidas

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

Los tanques de tormenta es la solución a la impermeabilización que se produce al urbanizar el parque empresarial y al no existir cauce público, como barrancos o río, donde verter las aguas pluviales de escorrentía generadas en el parque empresarial. Las aguas de lluvia poseen una cierta contaminación por dos motivos: en primer lugar, por los contaminantes que se encuentran suspendidos en la propia atmósfera y que son arrastrados por el agua de la lluvia, y en segundo lugar por la contaminación que se encuentra impregnada en el asfalto de los viales, por motivo de la circulación de vehículos, y que en este caso son arrastrados por el agua de lluvia por efecto de la escorrentía que ésta produce.



Planificación de nuevos tanque de tormenta

Tanque de Tormenta en Arenales del Sol en la Avda. San Bartolomé de Tirajana con capacidad de 1.000 m³ para evitar los vertidos en tiempo de lluvia torrenciales al litoral y Tanque Tormenta en Altabix-Universidad con capacidad de 8.500 m³ con el objetivo de aliviar los alivios al barranco de San Antón.

Movilidad sostenible

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

En 2024 se dispone de puntos de carga (electrolineras) en las tres EDAR, Almacén y Oficinas con un total de 12 puntos. Aigües d'Elx cuenta con 8 vehículos eléctricos y 14 híbridos del total de la flota, que suponen un 39 %.



[39 %]

De la flota son vehículos ECO (eléctricos, híbridos)

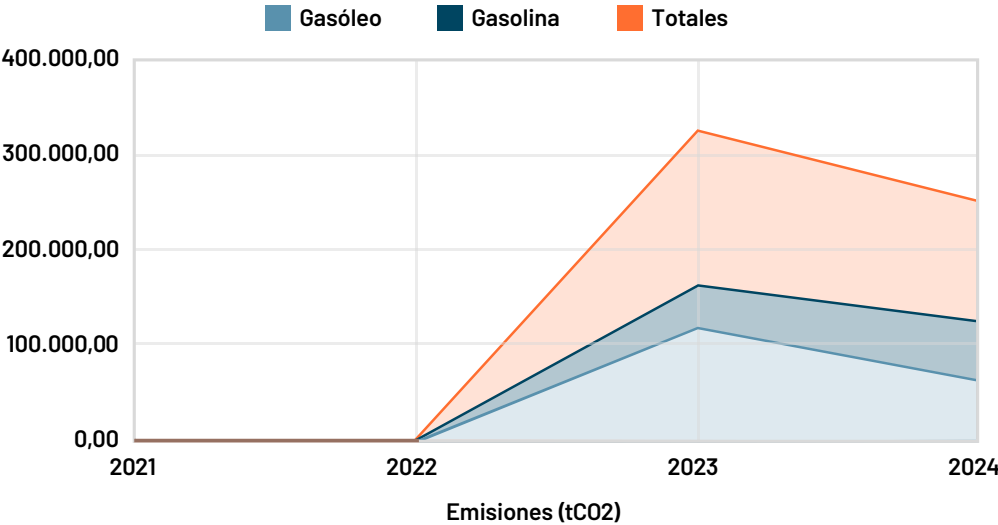


[12]

Puntos de recarga



Emisiones tCO2



Digitalización de tareas de campo

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





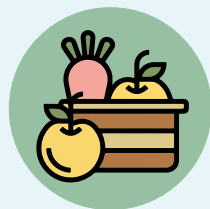
PRESERVACIÓN Y REGENERACIÓN DEL AGUA

Preservamos el agua como fuente de vida

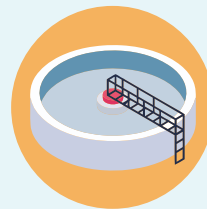
Desarrollamos soluciones concretas para la adaptación a las consecuencias del Cambio Climático sobre los recursos hídricos, con planes de resiliencia y continuidad impulsando el uso eficiente de los recursos hídricos, conservación y restauración de ecosistemas clave en el ciclo del agua.



El rendimiento
hidráulico de
88,36%



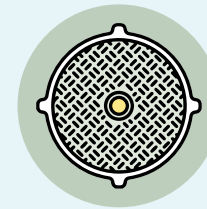
88,24%
del agua regenerada
es utilizada para riego
agrícola



9,99 Hm³
de agua depurada



Más de
22.000
determinaciones de los
distintos parámetros
para garantizar la
potabilidad del agua
del grifo



54,56 Km
de red de
alcantarillado limpiada
anualmente y más de
24.719
imbornales limpiados.

Alineamos nuestros compromisos...



REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA CON
EL AHORRO Y LA REUTILIZACIÓN

con los objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivos

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

Recuperar nuestros y acuíferos,
y proteger frente a inundaciones.



Luchar contra la contaminación y
preservación de la calidad de las aguas.

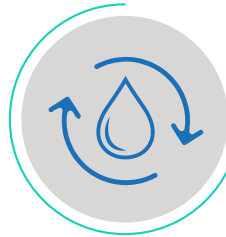
Factor clave para prevenir la pérdida de la
biodiversidad y los impactos nocivos sobre
la salud y el medio ambiente.



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



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



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





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

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

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



Eficiencia hidráulica

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

Agua no registrada (ANR)

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

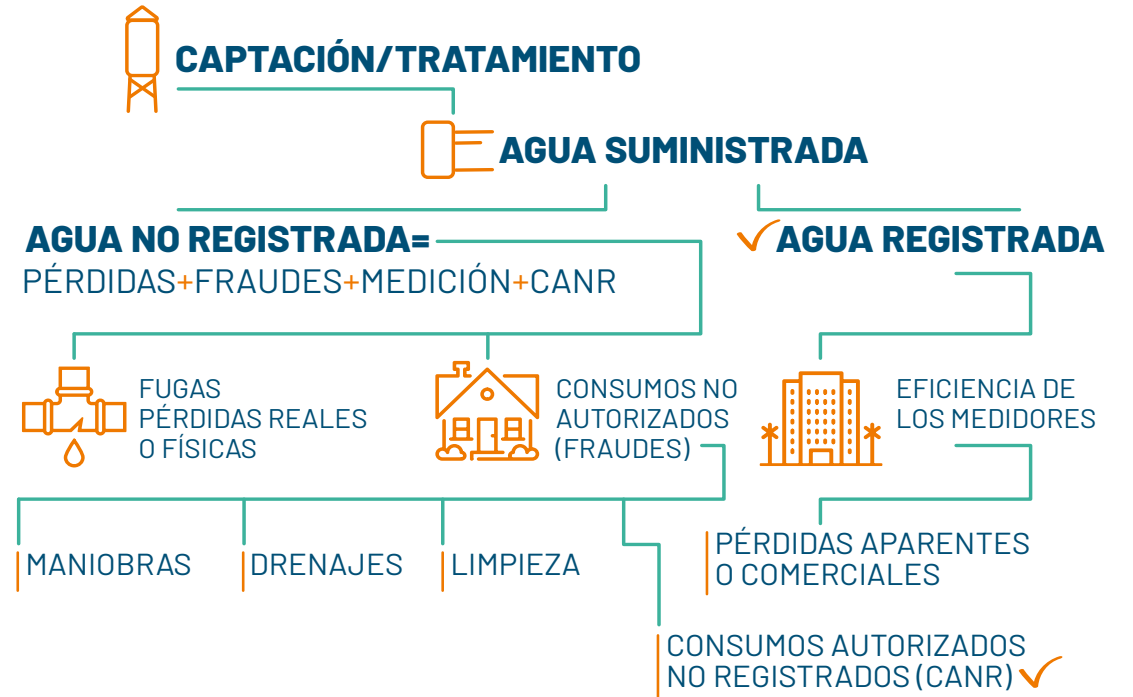
INNOVAMOS CON...

Inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo

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

Y para la localización de fugas

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



Acciones para reducir el agua no registrada

Acciones para reducir el consumo de agua

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

Principales obras

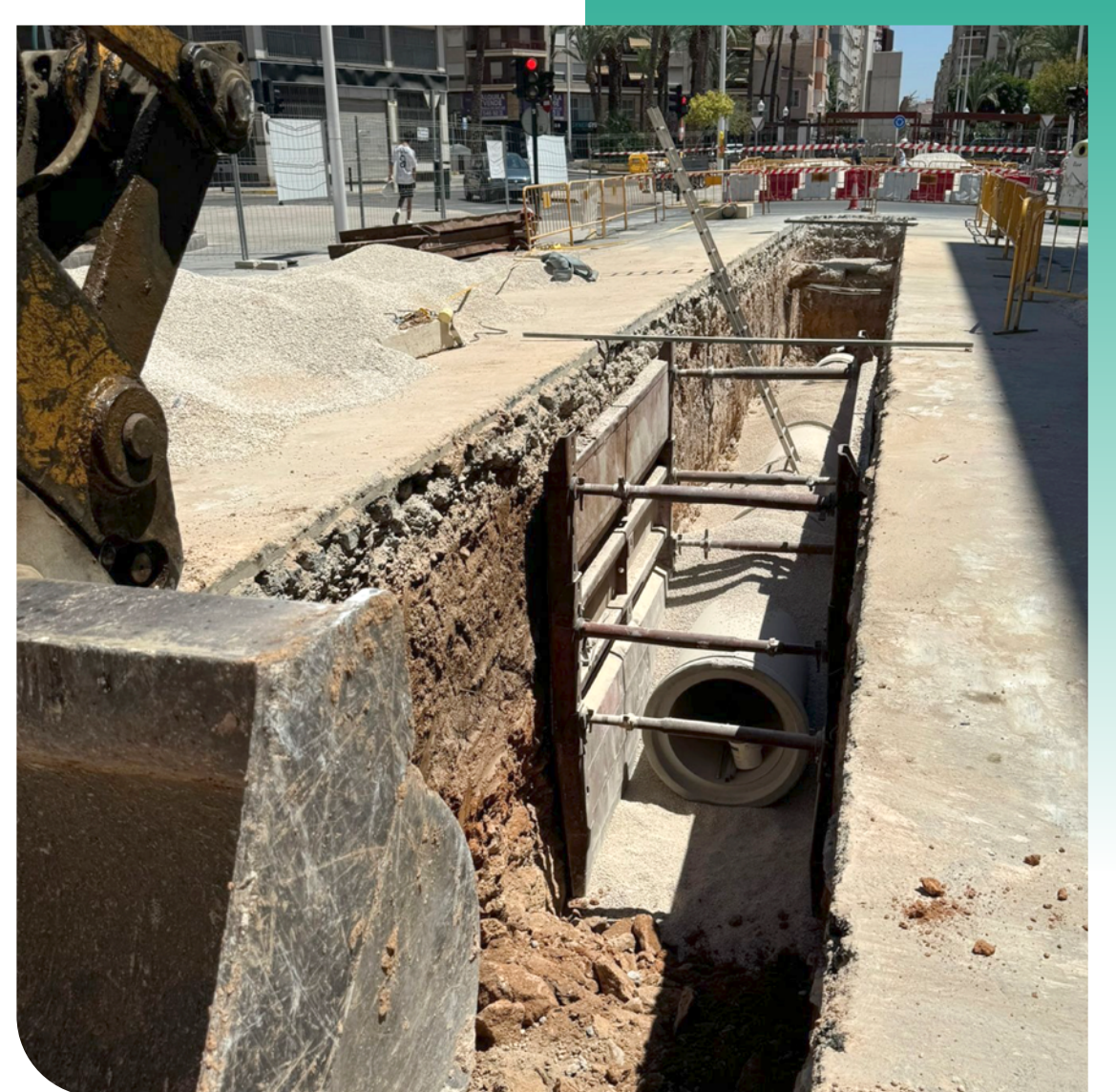
Renovación de la red de alcantarillado Antonio Machado. (Fase II)

El pasado mes de junio, Aigües d'Elx iniciaba la obra **con una inversión total de 298.666,76€ (Sin IVA)** y con un **plazo de ejecución de unos 3 meses**.

Esta obra ha dado solución a la problemática de filtraciones al terreno y entradas de aguas residuales al sótano de la finca sita en el número 76. Además de, posibles futuros hundimientos en la vía pública, solucionando los problemas ocasionados por las raíces del arbolado.

En esta primera fase se ha construido **un nuevo colector principal de 161,50 metros de longitud** con un diámetro de 1000 mm, reponiendo las acometidas de saneamiento. De esta forma se ha mejorado la capacidad hidráulica aumentando la capacidad de evacuación de aguas pluviales de la zona.

Este nuevo colector se ha instalado debajo de la calzada en lugar de las aceras como ocurría anteriormente, evitando los daños ocasionados por las raíces de los árboles o los problemas que se ocasionaban al coexistir otros servicios bajo las aceras, caso de la red de fibra, energía, gas o agua. En esta obra también se ha realizado la reposición **de 2.216,55 metros cuadrados de calzada y se han ampliado las plazas de aparcamiento**, pasando de estacionamiento en línea a batería.



Ampliación de la conducción de salida de los depósitos de Carrús. (Fase I)

Aigües d'Elx inició **el pasado 26 de septiembre** las obras para la ampliación de la conducción de salida de los depósitos de Carrús, por importe de **465.645 euros (IVA Incluido)**. Esta obra hidráulica contempla la instalación de una tubería de fundición dúctil de más de 500 metros para conectar los depósitos con la red de suministro de Carrús Este. Esta actuación es necesaria para reforzar la red de distribución de agua potable y garantizar el suministro en la zona norte de Elche.

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

Así, se sustituirán las actuales conducciones de fibrocemento y hormigón armado y se establecerán dos conductos paralelos en una misma zanja, eliminando el paso por el interior de fincas. Ambas conducciones terminan en una interconexión en el jardín de Victoria Kent, desde donde partirá un ramal transversal de 30 metros que se conectará con las conducciones a renovar.



Ampliación de la conducción de salida de los depósitos de Carrús. (Fase I)

Con esta actuación se mejorará la velocidad de flujo de caudal al aumentar el diámetro de las conducciones, además eliminará la conducción de fibrocemento y también la tubería de hormigón armado con camisa de chapa Bonna es una tipología obsoleta debido a que su encamisado es muy susceptible a la corrosión y su reparación es complicada y poco fiable si no se realiza adecuadamente. Este tipo de tuberías se han ido eliminando progresivamente de la red de Elche.

El proyecto incluye la reposición de aceras y calzadas afectadas y alcanzará los 2.116 metros cuadrados. El plazo de finalización para esta primera fase es a finales del mes de Mayo, y una vez finalizada, se iniciarán las fases sucesivas para completar la renovación de la conducción hasta la red arterial de la ciudad.



Principales proyectos

Tanque de Tormentas San Bartolomé de Tirajana. Arenales del Sol

Aigües d'Elx ha redactado el proyecto para la construcción de un nuevo tanque de tormentas en Arenales del Sol con un **importe de 1.581.719,63€ (IVA Incluido)**. La nueva infraestructura hidráulica estará ubicada en la avenida de San Bartolomé de Tirajana. El proyecto contempla un depósito de retención de aguas pluviales **con capacidad de almacenar hasta 1.000 metros cúbicos**, lo que equivale al exceso de volúmenes necesarios para que no se produzcan desbordamientos en el sistema de saneamiento en tiempo de tormentas. Este volumen, pasado el episodio lluvioso, sería impulsado por la propia estación de bombeo existente para ser tratado en la EDAR de Arenales.

Además del tanque de tormentas, en las obras se amplía el tramo de colector de la avenida de San Bartolomé de Tirajana comprendido entre el paseo de Algeciras y el pozo de bombeo, con un nuevo colector paralelo de 500 mm de diámetro y 419 m de longitud.

Para la construcción se ha seleccionado un espacio libre contiguo a la estación de bombeo, que resulta plenamente indicado por su proximidad. Actualmente está ocupado por una zona de juegos infantiles, que será preciso reponer tras construir debajo de ella el tanque de tormentas. El presupuesto de Aigües d'Elx para realizar esta actuación es de 1.200.838,69€. Con esta actuación se pretende solucionar y mejorar el sistema de saneamiento del sector AR1, con este tanque de tormenta se podrá evitar que haya desbordamiento en la Avenida y en la costa durante episodios de lluvia intensa. Las obras comenzarán una vez acabado el periodo estival para minimizar las molestias de los residentes de la pedanía. **El plazo de ejecución de la obra es de 7 meses.**



Zona de juegos bajo el que se situará el Tanque de Tormentas

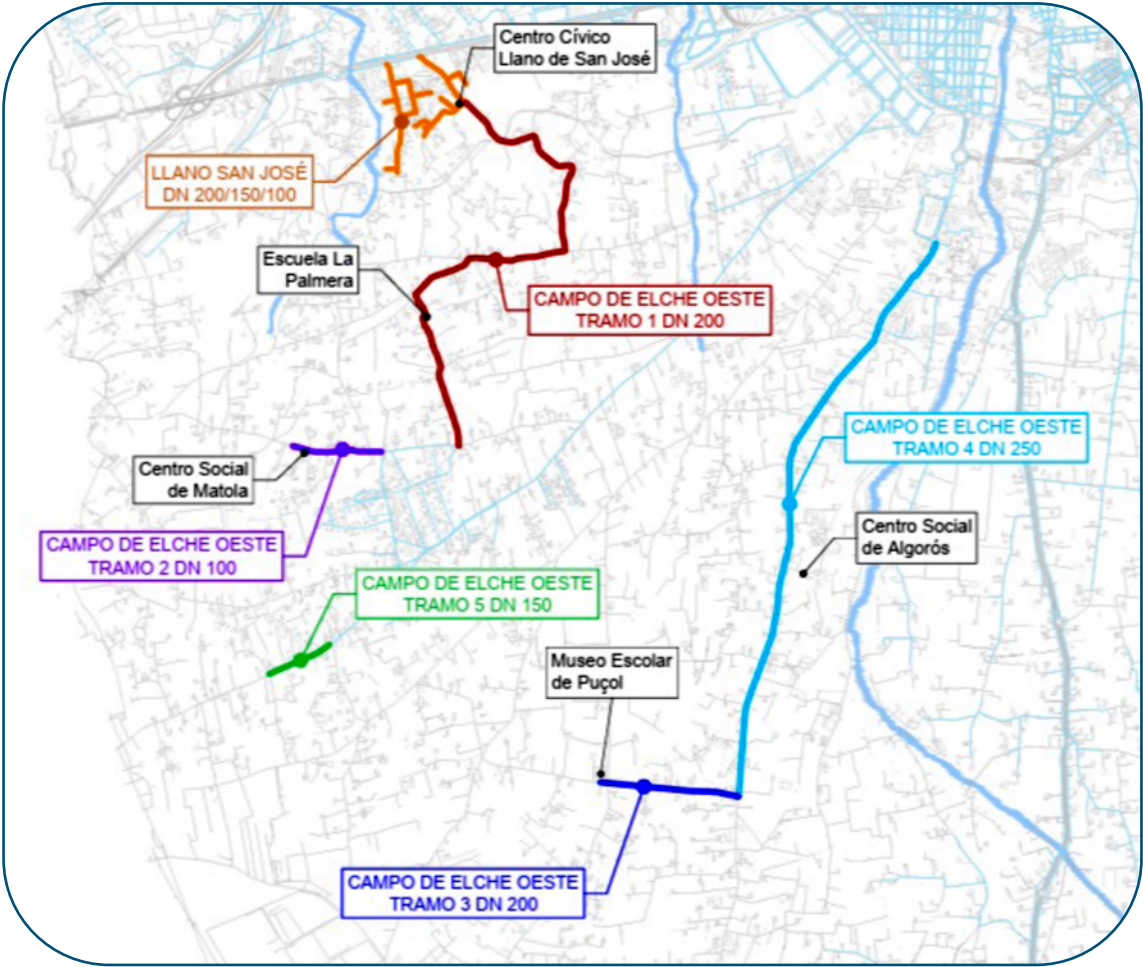
Anteproyecto de abastecimiento de agua potable al campo de Elche Oeste y Llano de San José

Situación actual:

- El sistema de conducciones exteriores que da servicio a las pedanías y otros núcleos es ramificada, lo que conlleva inconvenientes tales como la vulnerabilidad del sistema ante averías.
- Varias dependencias municipales en el oeste y sur del Campo de Elche carecen de agua potable: el centro cívico Llano de San José, la escuela La Palmera, el centro social de Matola, el museo escolar de Puçol y el centro social de Algorós.

Objetivo del anteproyecto:

- Definir y valorar las instalaciones necesarias para abastecer de agua potable el área urbana del Llano de San José y las instalaciones municipales mencionadas.
- Configurar una red mallada en las pedanías y núcleos urbanos del oeste y sur del municipio, permitiendo también el suministro a fincas próximas del campo de Elche.





TRAMO	DN (mm)	Longitud (m)
Llano de San José	200	449,03
	150	1326,01
	100	990,33
Campo de Elche Oeste		
Tramo 1	200	3696,22
Tramo 2	100	598,50
Tramo 3	200	926,67
Tramo 4	250	4063,40
Tramo 5	150	447,54

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.

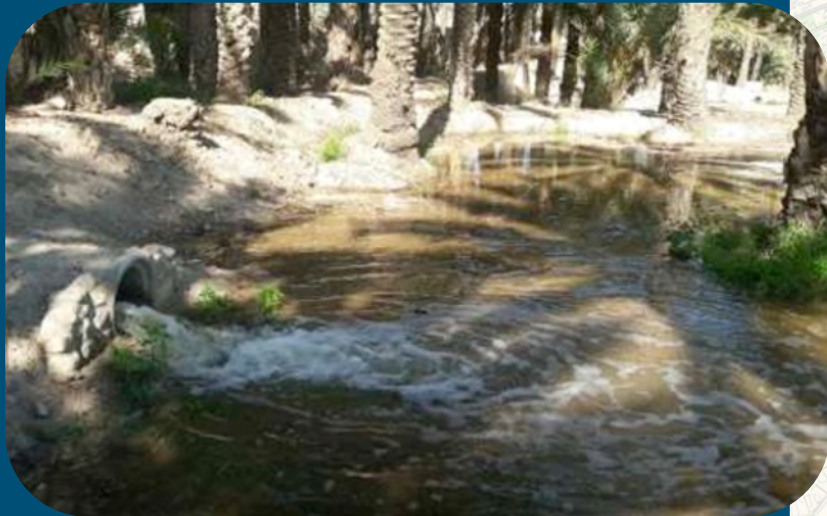
Agua regenerada para uso ambiental

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

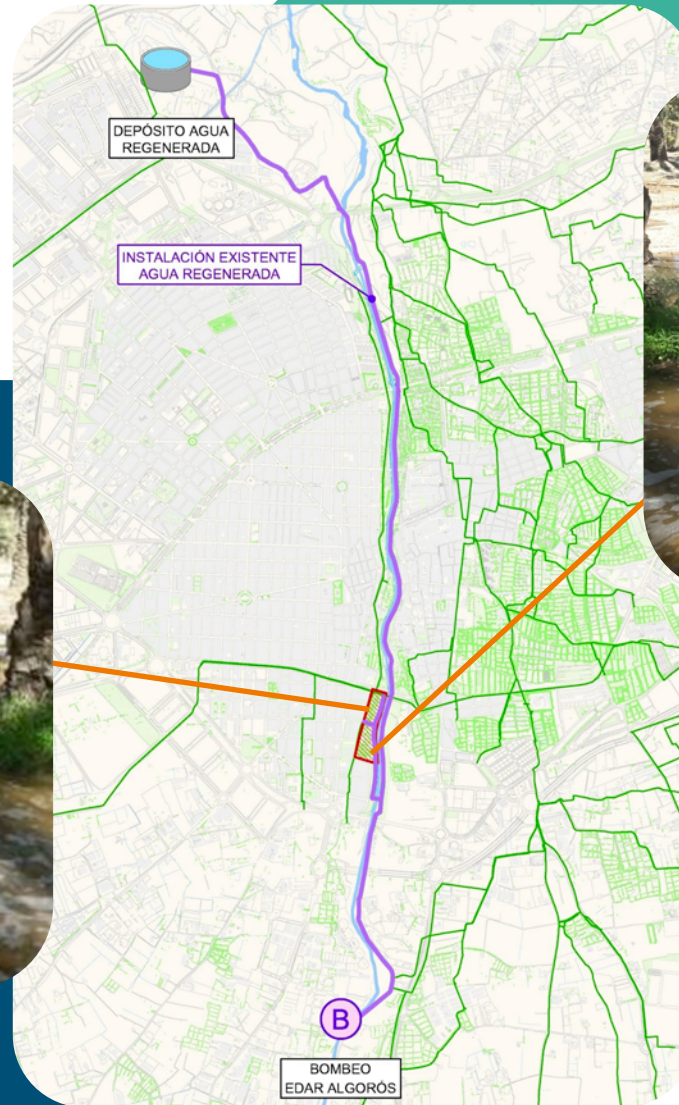
	  USO AMBIENTAL AGUA REUTILIZADA
2022	1.393.448 m³
2023	1.242.100 m³
2024	1.160.018 m³



Riego mediante agua regenerada en el casco urbano de Elche



Huerto del Contador



Huerto del Tío Massot

Plan de control de vertidos

El plan de control de vertidos es una herramienta a la sostenibilidad del ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de las EDAR mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en el municipio realizan al alcantarillado. De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente para riego, así como la valorización de lodos de uso agrícola. Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc.).

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

periódico de toma de muestras a las industrias potencialmente contaminantes.

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

la Ordenanza del Uso y Vertidos a la Red de Alcantarillado de Elche. Inspección de vertidos incontrolados Durante los últimos años se ha llevado a cabo un control e inspección de posibles vertidos incontrolados sobre la red de alcantarillado procedentes de camiones cubas de empresas privadas de desatascos y vaciado de fosas sépticas. Dichos camiones, por motivo de las características de los trabajos realizados ejerciendo su actividad, contienen en su cuba aguas residuales con una presencia elevada de sólidos, por lo que son las EDAR los únicos

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

Este trabajo de inspección y control ha obtenido como resultados un aumento considerable del número de descargas de camiones cubas registrados en la EDAR de Algorós de Elche, pasando de registrar 391 descargas en el año 2015, a registrar 2.346 descargas en el año 2024 es decir un aumento del 600%.



DANA 2024

La vocación de servicio del personal que gestiona el ciclo integral del agua en Valencia quedó patente durante los lamentables acontecimientos provocados por la DANA del 29 de octubre. Compañeros y compañeras de Hidraqua y de las empresas mixtas Aigües de l'Horta, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera, todas ellas del Grupo Veolia, priorizaron la continuidad del suministro de agua en los municipios afectados.

Esta dedicación se mantuvo incluso antes de atender sus propias necesidades personales, a pesar de haber sufrido daños materiales. Afortunadamente, no hubo que lamentar daños personales ni pérdidas en la plantilla de Hidraqua y de sus empresas mixtas en Valencia.

Ante la magnitud de los daños causados en las infraestructuras hídricas de los municipios afectados, se procedió a un

refuerzo inmediato del personal de los servicios de agua y alcantarillado en las localidades más perjudicadas. Para ello, el Grupo Veolia movilizó equipos y personal tanto de la Comunidad Valenciana como del resto del país. La respuesta fue contundente: 170 operarios de la red de agua potable y alcantarillado de las empresas de Veolia en la Comunidad Valenciana se sumaron a otras 250 personas de otras empresas del grupo Veolia en España. En total, 420 personas trabajaron de forma coordinada en las labores de recuperación post-DANA, apoyadas por 80 vehículos, incluyendo furgonetas, todoterrenos, camiones, camiones cisterna y camiones de limpieza de alcantarillado. Adicionalmente, se suministró a los municipios bombas de achique, herramientas, equipos de respiración, detectores de gases multiparamétricos para trabajos en espacios confinados y grupos electrógenos.



DANA 2024

Entre las funciones más urgentes y prioritarias del equipo de profesionales, se incluyeron la reposición de acometidas, la localización y reparación de fugas en la red de agua potable, la reposición de registros, la limpieza e inspección del alcantarillado, la puesta en marcha de instalaciones como los bombeos de agua y saneamiento, el achique de agua, la reparación de roturas y la instalación de redes provisionales para restablecer el servicio en zonas inaccesibles.

La respuesta y la actuación ante emergencias como la DANA en Valencia han evidenciado la trascendencia de la digitalización de las redes y la necesidad de coordinar las labores mediante una planificación centralizada. Esta metodología, ya implementada en las empresas del Grupo Veolia, permitió tener una visión global de las necesidades, evaluar el progreso y gestionar y asignar los recursos con la máxima eficacia. La digitalización completa del trabajo en tiempo real, apoyada en sistemas de planificación innovadores, fue clave para el rápido restablecimiento del suministro de agua potable y la gestión del alcantarillado, a pesar de los severos daños en la infraestructura.





BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS

Protegemos y recuperamos los espacios naturales

Alineamos nuestros compromisos...



PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL 100% DE NUESTRAS INSTALACIONES

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



100% instalaciones dentro del programa

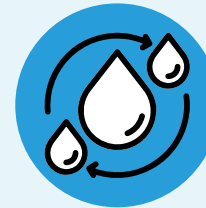
STOP
invasoras



Suelta de
20
ejemplares de
Cerceta Partilla



100%
de los fangos de
depuración valorizados
y reutilizados



1,16 Hm³
de agua regenerada
para uso ambiental



100%
de instalaciones
libre de fitosanitarios



7.000
visitantes a
nuestras
instalaciones

Eliminación de fitosanitarios y plaguicidas

Desde el 2018 a petición de la Junta de Protección del Paraje Natural de El Clot de Galvany, la Brigada de Biodiversidad, como alternativa biológica a los plaguicidas, utiliza la bacteria *Bacillus thuringiensis* como insecticida específico para el control de plagas de mosquitos. Se ha eliminado el uso de fitosanitarios y pesticidas en las EDAR.

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

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

Para ello se cuenta con pautas y alternativas en la gestión de la vegetación espontánea: Métodos preventivos (acolchados, solarización, vegetación tapizante...)

Métodos de control (químicos ecológicos, manuales, mecánicos, térmicos...). Este cambio de gestión en la jardinería de zonas verdes va acompañado de comunicación y educación a todos los grupos de interés.



Protección fauna y flora del PNM

El Clot de Galvany

En los últimos años se están registrando cada vez más eventos de cría de **tortuga boba** (*caretta caretta*) en la Comunidad Valenciana (Playa de Torrevieja, San Juan, Guardamar del Segura...). Este año 2024 se tiene constancia de varias citas en nuestro litoral.

La primera fue el día **18 de junio**, una puesta de **109 huevos** en la Playa Arenales. Se trasladaron 21 de ellos al Oceanogràfic de Valencia y el resto fueron trasladados a la playa del Carabassí, donde con la colaboración de distintas asociaciones ecologistas se creó un nido artificial, que fue protegido y controlado 24 horas al día.

Prácticamente un mes después de la primera puesta, el **21 de julio** se detectó una segunda puesta de **117 huevos**, por la tortuga bautizada como Nicolasa. De estos, 20 se trasladaron al Oceanogràfic y el resto se trasladó nuevamente a la playa del Carabassí, donde con la colaboración de distintas asociaciones ecologistas se creó otro nido artificial, que fue protegido y controlado 24 horas al día.

El día **13 de agosto**, se procedió a la valoración

mediante exhumación del estado del primer nido: de los 88 huevos, 49 no se habían desarrollado, 29 no se puede concretar hasta que se les haga una ecografía y 10 tienen tortugas en gestación aparentemente vivas, todos los huevos son recogidos por el Oceanogràfic.

El día **22 de agosto**, se procede a la primera suelta de 14 tortuguitas de la primera puesta en la playa del Carabassí, todas ellas provenientes de los huevos trasladados a Valencia.

El día **9 de septiembre** empezaron a eclosionar los huevos del segundo nido. Nacieron 47 tortuguitas, liberadas en la playa del Carabassí.

La presencia de la tortuga boba en el Clot de Galvany es un indicador positivo para la conservación del litoral y de la biodiversidad marina.

El Clot de Galvany se ha consolidado como un enclave relevante para la nidificación y conservación de la tortuga boba en el Mediterráneo español, gracias a la colaboración entre instituciones, voluntariado y ciudadanía.



Cercado para proteger a los huevos



Tortuga boba (caretta caretta)



Premios

El **Aula de la Naturaleza del Clot de Galvany** ha sido nuevamente galardonada en 2024 con la **Bandera azul**, una distinción que reconoce su compromiso continuo con la educación ambiental costera y la promoción de la sostenibilidad y cuidado del entorno marino.



La campaña **"Rastros en la arena"** de la playa del Carabassí ha obtenido el primer premio en los galardones SICTED en la categoría **"Mejor Plan de mejora de servicio turístico"**, que reconoce el mejor plan de mejora continua que han llevado a cabo servicios turísticos distinguidos por SICTED. Esta campaña, llevada a cabo por la **concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Elche**, pretende sensibilizar a la ciudadanía y proporcionar la información necesaria para saber cómo actuar en caso de detectar los rastros de tortuga boba en las playas.

El **Clot de Galvany colabora estrechamente con "Rastros en la Arena"** en 2024 con la creación de dos nidos artificiales en la playa del carabassí con el objetivo común de conservación y sensibilización ambiental en el entorno natural de Elche.

Aula de la Naturaleza El Clot de Galvany

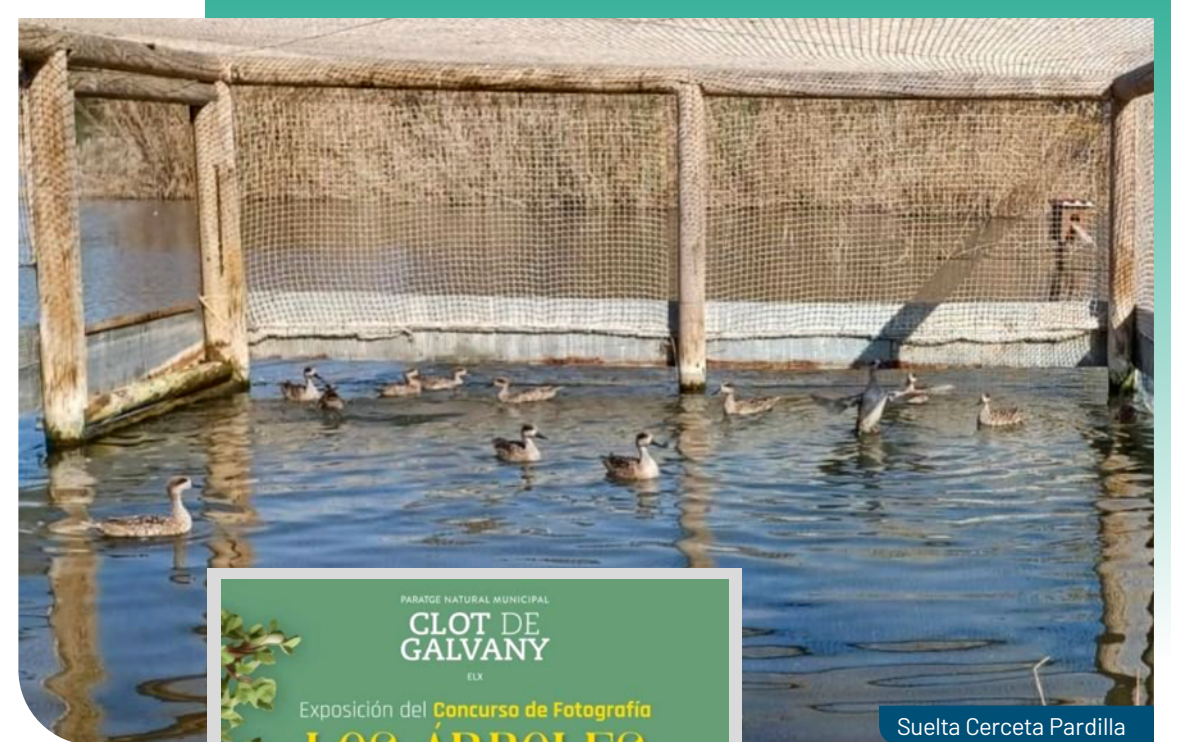
Por su valor como reserva de la biodiversidad, **el Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany está declarado como Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) y Lugar de Interés Comunitario (LIC), estando incluido en el Catálogo de Zonas Húmedas de la Comunidad Valenciana (Red Natura 2000).** En su conjunto, el Clot de Galvany es un lugar idóneo para la investigación y para el desarrollo de actividades formativas y de educación ambiental. Dentro del programa de control y seguimiento de los grupos de flora y fauna que se realizan a lo largo del año, se desarrollan otras actividades complementarias para el enriquecimiento de la biodiversidad del paraje.

Entre estas actividades cabe destacar las siguientes:

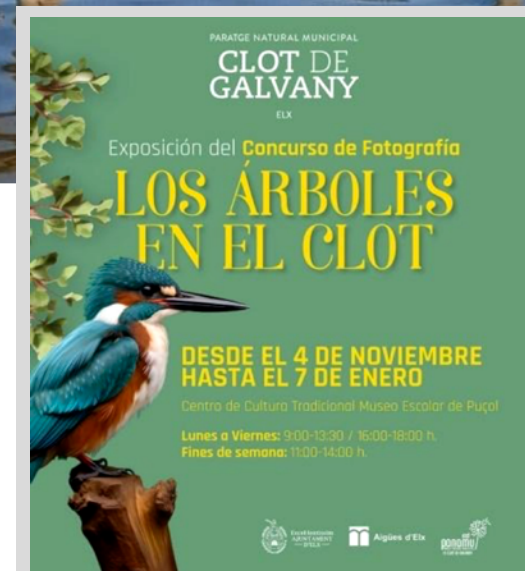
- La suelta de 6 ejemplares de **Focha Moruna**, siendo un total de 17 las liberadas, 5 ejemplares de **Malvasía Cabeciblanca** y 20 ejemplares de **Cerceta Pardilla** haciendo un total de 156 ejemplares liberados dentro del programa de recuperación de esta especie en peligro de extinción por la Consellería de Medi Ambient con la colaboración de la UMH.



- Personal de **Typsa** realiza tomas de muestras de agua de la charca central para posterior análisis de micro invertebrados acuáticos.
- Colaboración en el proyecto de aula compartida del **IES Joanot Martorell**.
- Colaboración con la Concejalía de Deportes en la campaña **"CONOCE el senderismo"**.
- Como todos los años, desde el departamento de ecología de la UA los alumnos del Grado de Biología utilizan el Clot de Galvany para realizar distintos estudios.
- **VI Edición del concurso fotográfico del Clot de Galvany**, poniendo en valor la biodiversidad del paraje a través de la temática **"Los árboles en el Clot"** con **77 participantes** y **más de 200 fotografías** recorriendo diferentes ubicaciones del término municipal como son el Centro Cultural las Clarisas, Museo Escolar de Puçol y centros sociales.



Suelta Cerceta Pardilla



Colaboración con entidades

- Colaboramos con EC Brands Studio, la agencia de contenidos de **El Confidencial** para realización de un reportaje.
- Colaboramos con Teleelx en la participación de un programa de Telekids en el Clot.
- Producción y entrega de 200 plantones de *Juncus sp* a la **Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE)**
- Brigada de Biodiversidad (Conselleria Medi Ambient): **realiza muestreos de Fartet (*Aphanius iberus*)** a través de nasas en la charca de anátidas.
- Campaña especial informativa **sobre protección de tortugas marinas** en colaboración con la asociación Xaloc, Margalló-Ecologistes en acció, ministerio de medio ambiente y policía local, Universidad de Valencia.
- Instalación de stand en la **"Semana sostenible de la UMH"**.
- **Departamento de Ecología UMH**, realiza el seguimiento mediante marcaje científico de las poblaciones de aves passeriformes y revisión de los trabajos de biodiversidad realizados en el paraje en la última década.



Campaña de revegetación

PNM El Clot de Galvany



Las jornadas de reforestación es la actividad en las que más visitantes participan. Se desarrollan en el mes de noviembre coincidiendo con el periodo óptimo para la supervivencia de las plantas autóctonas en este entorno mediterráneo.



2024

211 PERSONAS



4 SESIONES

Producción de planta forestal propia en el vivero para repoblación desde el semillado hasta la producción de la planta final (recolección semilla, plantado, cuidado).

ESPECIE	EJEMPLARES
PALMITO	58
COSCOJA	94
ESPINO NEGRO	36
ACEBUCHE	58
LAVANDA	39
ROMERO	70
LIRIO DE MAR	96
LENTISCO	44



UN MODELO REGENERATIVO: HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR

Un modelo regenerativo: hacia la economía circular

Alineamos nuestros compromisos...



CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUESTRAS
INSTALACIONES PRINCIPALES

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



El **62,7%**
del fango empleado
como abono agrícola y
4,1% para compostaje



13.680 tn
de fangos de depuración
valorizados y reutilizados



9,9 Hm³
de agua regenerada



33,2%
de los fangos
empleados para la
generación de energía



El **100%**
del fango generado es
destinado a uso agrícola

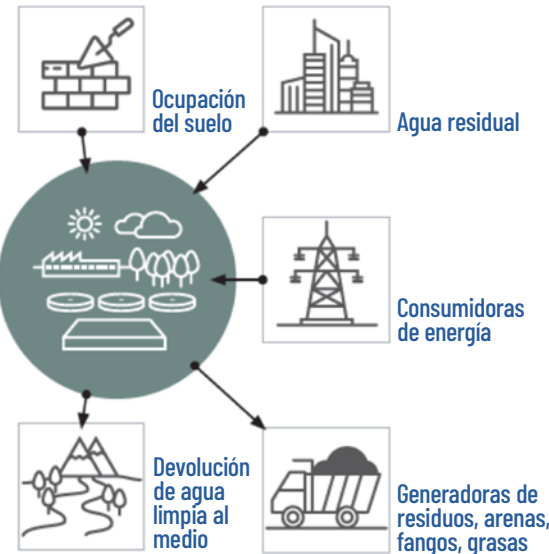
De las depuradoras a las biofactorías

La implantación de un modelo de economía circular, se ha convertido en un paso esencial en la estrategia de Aigües d'ELx para poder combatir de forma efectiva el cambio climático y conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde el punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo de residuos cero.

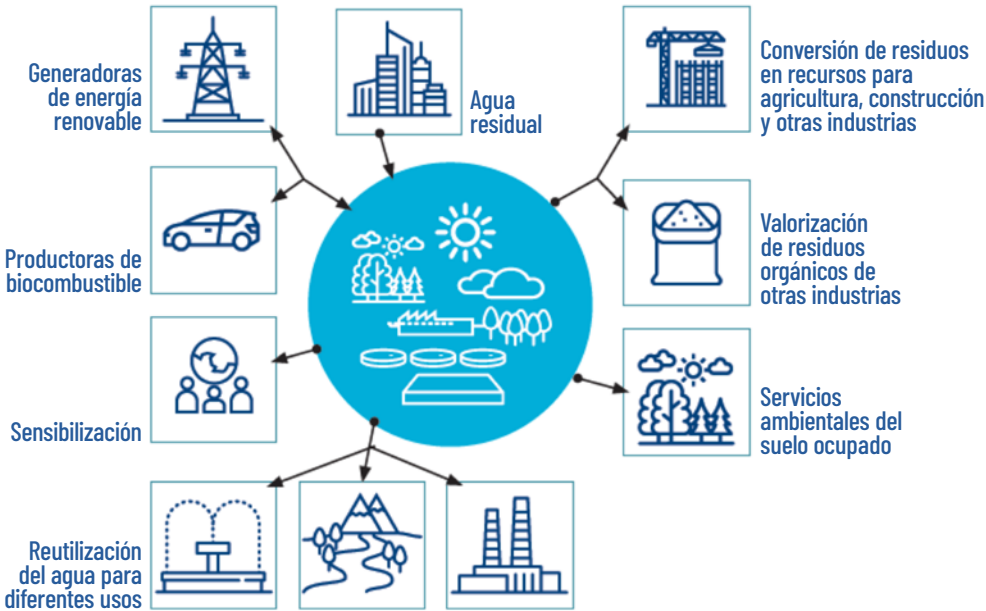
Las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) se están transformando en biofactorías, un nuevo modelo basado en la economía circular por el que permitan conseguir el objetivo de residuo cero.

Estas biofactorías, además de depurar el agua, generan energías renovables, reutilizan el agua y transforman los residuos en recursos.

Modelo lineal: Depuradora



Modelo circular: Biofactorías



Valorización de fangos

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

La línea de fangos de la depuradora está formada por un conjunto de procesos a los que se somete a los fangos (lodos) producidos en la línea de agua.

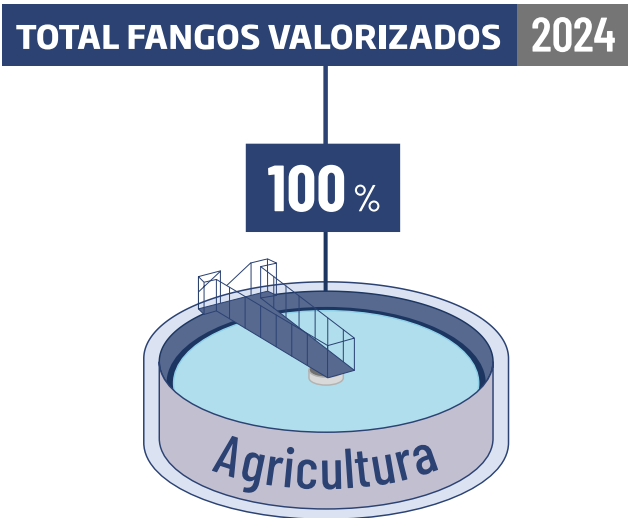
En Elche la producción media anual de lodos es de 13.700 toneladas, 10.567 toneladas en Algorós, 2.692 en Arenales y 440 toneladas en Carrizales. El destino final del fango deshidratado es el de la aplicación agrícola, donde es reutilizado en su 100% como abono y fertilizante.

El tratamiento de fangos en las estaciones depuradoras de aguas residuales tiene un impacto muy significativo en los costes

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

Para conseguir bajar el volumen de fango generado, el principal medio es reducir el porcentaje de agua que le acompaña, para ello se aplican tecnologías para el espesamiento y deshidratación de dichos fangos. En este sentido, el estado final del fango deshidratado en las Edar de Elche, tras el paso por la línea de fangos, es de una sequedad promedio al 20,1%.

Toneladas de fangos valorizados		
	2023	2024
Edar Algorós	10.612	10.567
Edar Arenales	2.437	2.692
Edar Carrizales	297	440
Totales	13.346	13.700





CUIDADO DE LAS PERSONAS Y LAS COMUNIDADES



NUESTRO EQUIPO, NUESTRA FUERZA

Nuestro equipo, nuestra fuerza

Alineamos nuestros compromisos...



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

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Empresa certificada como empresa familiarmente responsable

efr



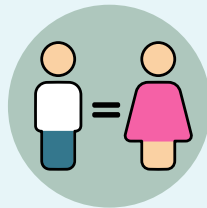
Implantación de políticas que favorecen la desconexión digital y el trabajo



Representación del **57,14%** de mujeres en puestos de dirección y responsabilidad



Distintivo local del Ayuntamiento de Elche, como empresa conciliadora



Empresas con el Distintivo de Igualdad en la empresa



Reconocimiento como empresa socialmente responsable con distintivo Bequal Plus



91,5% de la plantilla con contrato fijo

Comités y comisiones

COMITÉ SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

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

COMISIÓN DE IGUALDAD

Representantes plantilla y empresa (consejera/o en Materia de Acoso y Agente de Igualdad) más Interlocutores EFR

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

COMISIÓN DE FORMACIÓN

Representantes plantilla y la empresa y Técnica/o de Formación

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

COMITÉ DESARROLLO SOSTENIBLE

Representantes áreas funcionales

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

COMITÉ SISTEMAS DE GESTIÓN

Representantes áreas funcionales

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

ÓRGANO COORDINACIÓN SEGURIDAD

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

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





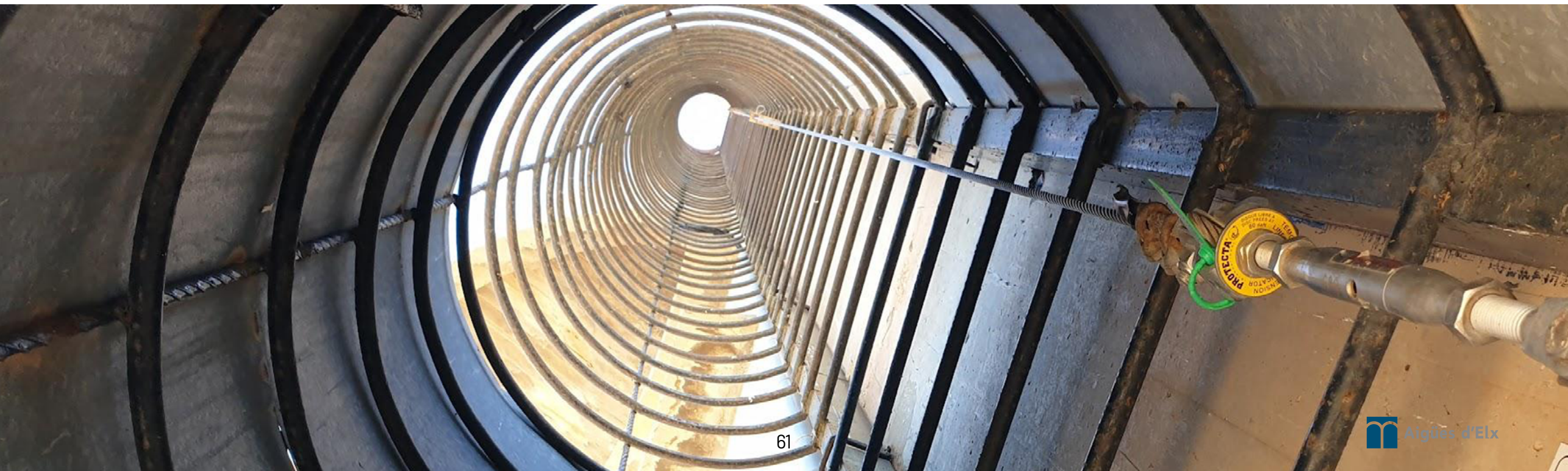
La empresa Aigües d'Elx está comprometida para avanzar hacia la creación de entornos laborales más inclusivos. La finalidad de la Red+D, impulsada por Red Acoge, es avanzar hacia la generación de políticas y acciones que fomenten entornos laborales inclusivos que garanticen la igualdad de oportunidades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



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



La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en favor de las personas con discapacidad. Aigües d'Elx ha sido reconocida con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, entidad que las certifica como empresas socialmente responsable en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión.

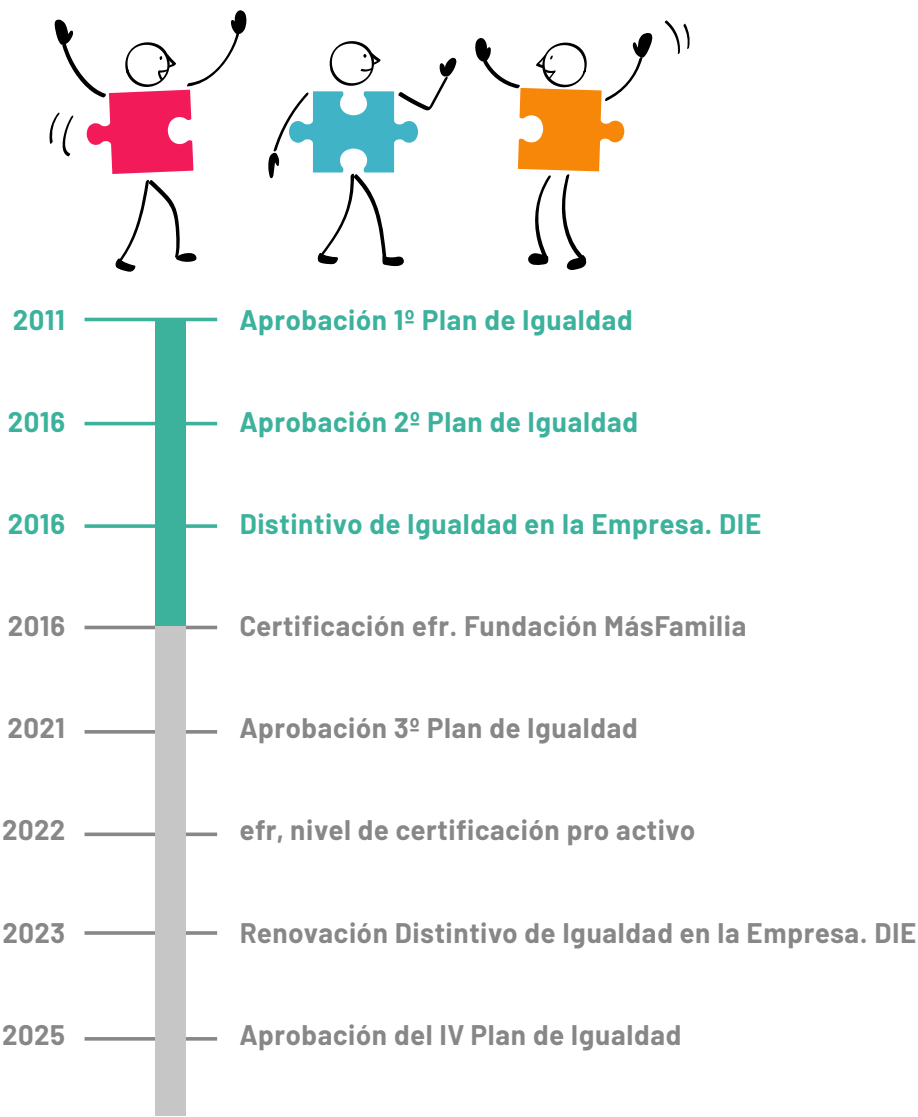


Gestión de la igualdad, la diversidad y la conciliación en Aigües d'Elx

Aigües d'Elx ha sido una empresa pionera en la redacción y elaboración de un Plan de Igualdad, el primero fue aprobado en el 2011 y en 2016 se firmó el II Plan de Igualdad. En el año 2021 se aprobó III Plan de Igualdad, ya adaptado a la entonces reciente normativa: Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, y Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, resultando pioneros en el registro del vigente Plan ante el correspondiente registro público (Código localizador 3109962112022).

En el año 2016 Aigües d'Elx recibió el distintivo "Igualdad en la Empresa", renovado en 2023 por tres años más. El indicado distintivo valora las medidas y actividades llevadas a cabo en la organización y relacionadas con la Igualdad entre mujeres y hombres, reconociendo a aquellas empresas con nivel de excelencia en materia de gestión de la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres. La Red DIE cuenta únicamente con 168 entidades en toda España.

En noviembre del año 2016 Aigües d'Elx, previa realización de auditoría por parte de AENOR, obtuvo la certificación efr, ascendiendo en el año 2022 al nivel de certificación proactivo B. La indicada certificación es otorgada por la Fundación MásFamilia y acredita a la empresa como entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implementación de medidas de conciliación. En el año 2025 se aprobó el IV Plan de Igualdad.



Sello “Empresa Conciliadora”

Este 2024, la concejalía de Mujer del Ayuntamiento de Elche, en la categoría de Organizaciones Mixtas, el distintivo se ha entregado a la empresa **Aigües i Sanejament d'Elx**.

Acto de entrega del Sello Distintivo Local de Empresa Conciliadora 2024 que otorga el Ayuntamiento de Elche. Su concesión tiene el doble objetivo de **reconocer a aquellas empresas que tienen establecidas medidas para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal** dentro de su organización e incentivar la puesta en marcha de dichas medidas en la gestión de los recursos humanos de las empresas.

El objetivo es reconocer a empresas que aplican medidas para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadores



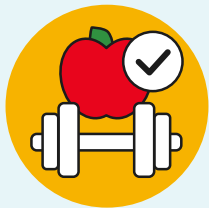
Comprometidos con el reto cero accidentes laborales

Alineamos nuestros compromisos...



MEJORAR CONSTANTEMENTE LOS
INDICADORES DE SEGURIDAD Y
SALUD LABORAL

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Programa de
**Hábitos
saludables**
para la plantilla



2.489
horas de formación
a la plantilla



Cero accidentes
con baja



85
visitas de la
dirección de
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.



REGLAS PARA SALVAR VIDAS

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

TRÁNSITO EN EL TRABAJO
Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.

TRÁNSITO EN EL TRABAJO
Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.

TRÁNSITO EN EL TRABAJO
Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.

TRABAJO EN ALTURAS
Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.

TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS
Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.

TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS
Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.

CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA
Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).

ELECTRICIDAD
Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.

TRABAJOS CON CALOR
Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.

OPERACIONES DE ELEVACIÓN
Nunca trabajo ni pasó por debajo de una carga suspendida.

MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS
Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.

AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN
Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.

alwayssafe

65

Aigües d’Elx

Cultura justa

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

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

1. **REPORTAR** Errores, barreras ineficaces o inexistentes, incumplimiento de normas, imprevistos en las operaciones. Fallos en los dispositivos o instalaciones.
2. **ANALIZAR** De manera objetiva sin buscar culpables, para entender qué factores influyen en la comisión de errores o incumplimientos o por qué no funcionan, o no existen o no están las barreras.
3. **MEJORAR** Este análisis objetivo servirá para mejorar nuestras operaciones llegando a los factores profundos origen de las disfunciones.
4. **APRENDER Y COMPARTIR** Con todos los implicados para que el aprendizaje sirva a toda la organización y será fuente de progreso, contribuyendo así a que no pueda ocurrir en otra parte.



Servicio de Salud en el trabajo

El Servicio de Prevención Mancomunado de Veolia al que pertenece Aigües i Sanejament 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 contratadas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinaqua, desde las empresas del Grupo se solicitan a las contratadas los aptos médicos de la empresa.



Hábitos saludables

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

Objetivos

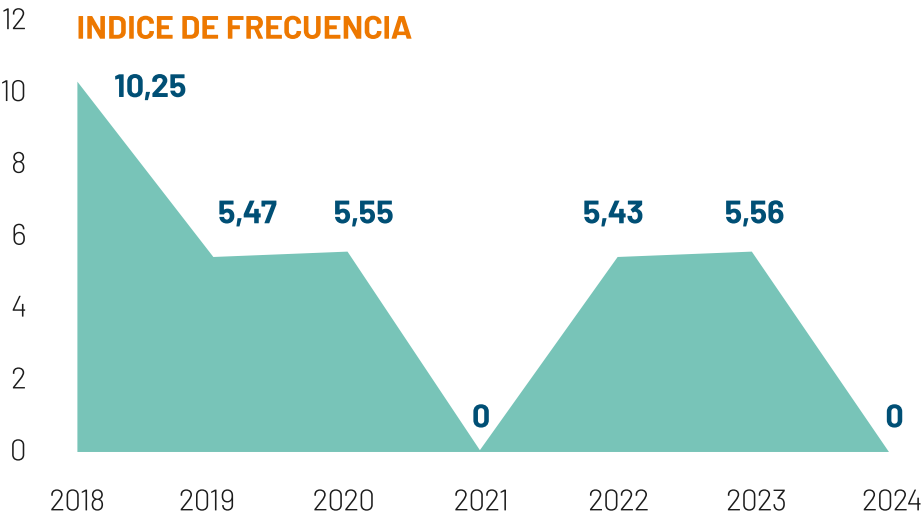
- **Fomentar actitudes positivas hacia los hábitos saludables.**
- **Evitar accidentes de trabajo, sedentarismo, lesiones musculares, obesidad, tabaquismo...**
- **Ofrecer herramientas para favorecer el cambio de actitud.**
- **Impulsar la participación en todas las actividades.**
- **Mejorar las relaciones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

Seguimiento y seguridad en el trabajo

Índice de Frecuencia

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

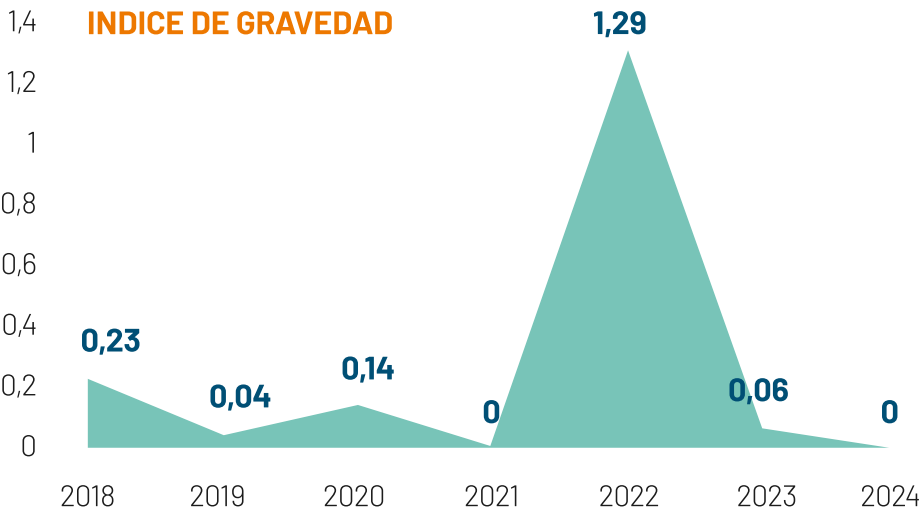
El índice de frecuencia en 2024, ha sido **0** accidentes por cada millón de horas trabajadas.



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.

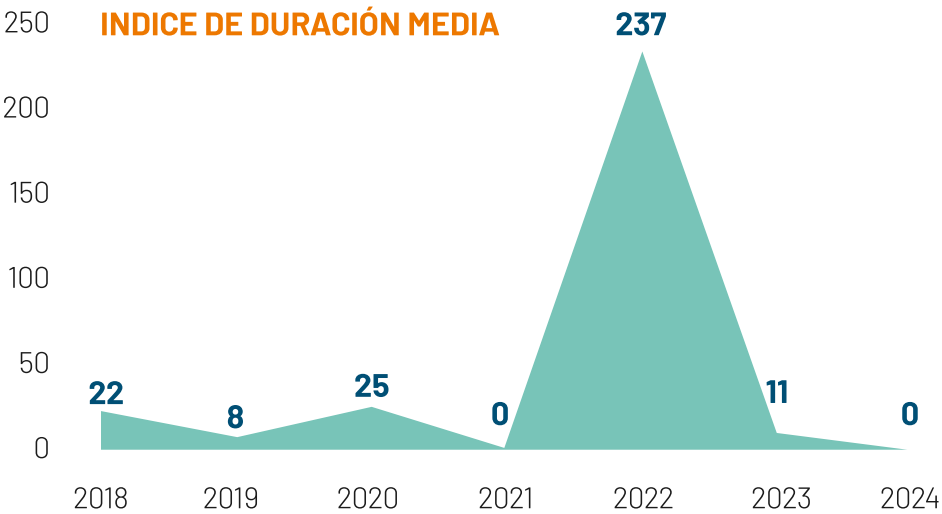
El Índice de Gravedad de Aigües i Sanejament d'Elx en 2024 ha sido **0** jornadas de trabajo perdidas por cada 1000 horas trabajadas.



Seguimiento y seguridad en el trabajo

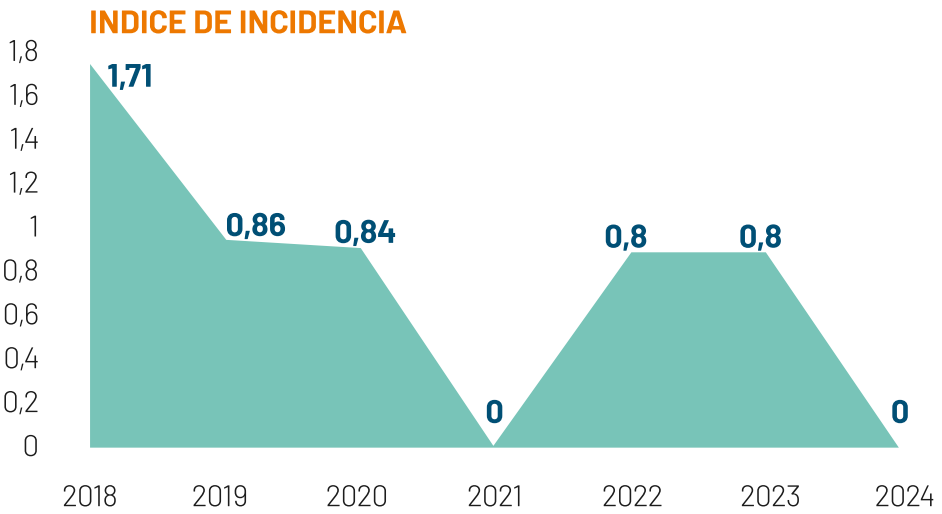
Índice de Duración Media

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



Índice de Incidencia

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



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 2024 se han realizado más de 85 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 ampliando el número de ellas a 12 visitas / Técnico / Área.



Talento y desarrollo profesional

En Aigües d'Elx nos comprometemos a impulsar el talento facilitando el acceso al aprendizaje continuo, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera. Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía. Por ello, centramos nuestros esfuerzos en atraer, retener, facilitar la movilidad e impulsar el crecimiento de los profesionales.

Desde la Escuela del Agua, especializada en la capacitación en el ámbito del agua y del medio ambiente, se ofrecen programas de corta y larga duración, tanto para la plantilla de Aigües d'Elx, en formaciones abiertas o a medida, y en colaboración con prestigiosas universidades y centros educativos de España. Durante los últimos años han destacado las formaciones online e híbridas, tanto en programas de educación superior como para perfiles operarios y administrativos.

Plan de formación 2024 Aigües i Sanejament d'Elx



129 PLANTILLA AIGÜES
I SANEJAMENT D'ELX
31-12-2024



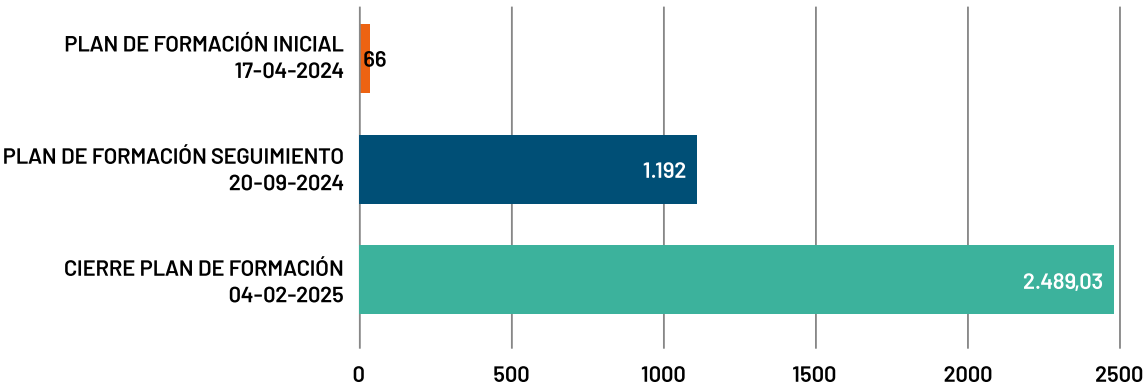
2.489,03
HORAS DE FORMACIÓN
EJECUTADA 2024



19,29 HORAS DE
FORMACIÓN EJECUTADA
POR EMPLEADO/A

Evolución PF 2024

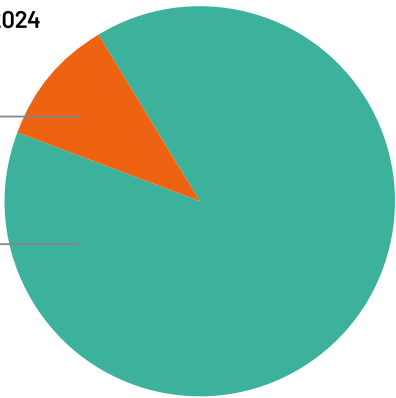
EVOLUCIÓN PLAN DE FORMACIÓN 2024



EJECUCIÓN PLAN DE FORMACIÓN 2024

HORAS ABIERTAS 10,8%

HORAS EJECUTADAS 89,02%



Red embajadores

Se trata de un proyecto de comunicación interna que nace en 2017 con el objetivo de crear una red de personas de todos los territorios que ayuden a mantener una comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa.

Así, los embajadores y embajadoras se encargan de hacer llegar a cada zona la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos que se desarrollen a nivel de grupo, a la vez que traslada a la dirección aquellos aspectos e inquietudes de la plantilla para desarrollar

iniciativas y acciones que permitan dar respuesta a estas necesidades comunicativas. En Comunidad Valenciana esta red está formada por veinte personas, entre ellas, una corresponde a Aigües d'Elx.

De cara a trasladar los proyectos y estrategias empresariales a todo el personal, la Red participa en encuentros telemáticos periódicos con la dirección de la compañía. Además, asisten a inauguraciones, charlas y foros que se celebran a nivel territorial e incluso nacional.



Iniciativas

Algunas de las iniciativas que se han desarrollado dentro de este proyecto son:

- **Mejora de los canales de comunicación para facilitar la difusión de la información relevante, con espacio propio en la intranet corporativa.**
- **Escucha activa para detectar las necesidades de la plantilla con especial atención al personal operativo.**
- **Envío semanal del boletín "AIGÜES D'ELX en un minuto" con las principales noticias de la empresa en la última semana.**
- **Organización de charlas y reuniones, con la colaboración de la dirección y responsables de departamento, para difusión de información relevante a toda la plantilla.**
- **Concursos de fotografía para poner en valor la importancia del agua.**
- **Visitas a instalaciones y jornadas de convivencia.**

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

Voluntariado corporativo - Veolia Cares

Participación activa en la jornada de voluntariado corporativo #HidraquaXValencia, una iniciativa solidaria enfocada a ayudar a los más pequeños afectados por la DANA que azotó la Comunidad Valenciana. Durante esta acción social, los empleados voluntarios se dedicaron a preparar y organizar kits escolares completos, que incluyen material educativo esencial para que los niños y niñas puedan continuar con sus actividades académicas a pesar de las dificultades causadas por las inundaciones.

Esta iniciativa refleja el compromiso de la empresa con la responsabilidad social corporativa y la solidaridad comunitaria, especialmente en situaciones de emergencia que afectan a los colectivos más vulnerables.



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

Evaluación de Proveedores

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

Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.

Nuestra política de compras compromete a los proveedores a respetar los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales.



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

En este sentido, hemos focalizado nuestras prácticas en tres objetivos:

- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.
- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con criterios de sostenibilidad.
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras. En términos contractuales y legales, incorporamos en los contratos de servicio, suministros y obras con nuestros proveedores la cláusula de Responsabilidad Corporativa (Código de Conducta, Pacto Mundial, etc...)



> TOTAL DE PROVEEDORES

300

> PROVEEDORES LOCALES

137

> GASTO PROVEEDORES LOCALES

4,1 M

PROVEEDORES
LOCALES
AIGÜES ELX
2024



**COMPROMISO LOCAL,
IMPACTO GLOBAL**

Compromiso local, impacto global

Alineamos nuestros compromisos...



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

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



8,08

de nota de valoración
del servicio del agua
por nuestros clientes



10 CEIP

de la Comunidad
Valenciana
participan en el
proyecto educativo
AquaSTEM



130.403

mensajes
de consumo
responsable
en factura



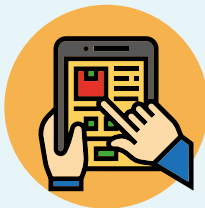
6

Acuerdos de colaboración
para la realización de
Prácticas Profesionales
No Laborales o Formación
en Centros de Trabajo



Más de
25

iniciativas educativas
realizadas en 2024



67.872

gestiones
on line

Desde el eje de la **Acción social**

1

Oportunidades educactiva

- **Aquae STEM.** Actualmente 2 colegios en Aigües d'Elx CEIP El Palmeral y CEIP San Fernando, 630 niñas.
- Prácticas de otros ciclos de FP.
- Colaboración **Cátedra Pedro Ibarra.**
- **Otras colaboraciones con universidades.**



2

Mejora de la ocupabilidad

- **Vocaciones Verdes.** Charlas con entidades sociales y colegios/institutos.



3

Comunidades sostenibles

- **Visitas a instalaciones.** Con monitores ambientes al Clot de Galvany, al laboratorio, EDARs ...
- Exposición Clot.
- Relación con el **Ecosistema de entidades sociales.** Convenios con Elche Acoge, Conciénciate, ...
- **Voluntariado** Veolia Care: Elche Acoge (distintas actividades).
- **Charlas/Concienciación/Divulgación.**
- GR con proyecto Digitalización Sostenible CEOE
- Foro/Jornada Cruz Roja.



En Aigües d'Elx contribuimos al desarrollo sostenible de nuestro entorno con un firme compromiso con la comunidad, en un contexto de grandes retos sociales y medioambientales.

Impulsamos la transformación social a través de la gestión del agua, hacia un modelo que genere oportunidades para la sociedad, sobre todo para aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

Ponemos en valor los elementos diferenciales de nuestra acción social:

- Impacto social positivo transversal en los distintos ámbitos de actuación de la empresa.
- Programas de alto impacto y evaluables, vinculados a nuestra propia actividad.
- Alianzas estratégicas y trabajo colaborativo a medio y largo plazo.

Campaña Concienciación.

Menudo Papelón

El Ayuntamiento de Elche y Aigües d'Elx lanzan la campaña “**Menudo papelón**”, una campaña de comunicación para concienciar a la ciudadanía sobre los impactos negativos que provocan las toallitas que se arrojan indebidamente por el inodoro. La campaña se centra en el impacto ambiental y económico que ocasionan las toallitas a la ciudadanía.

Desde el Departamento de Comunicación, se ha informado que la campaña busca un tono cercano, humorístico y desenfadado para resaltar los problemas vecinales que provocan los atascos de las toallitas en las bajantes de la comunidad, con el correspondiente coste para los bolsillos del vecindario. Además, se quiere hacer participe a las personas que todavía arrojan las toallitas u otros cosas indebidas por el inodoro o el sumidero, que los residuos no desaparecen “mágicamente por el desagüe” sino que aparecen de nuevo creando problemas de atascos en el alcantarillado o como residuos en el cauce del río Vinalopó. Unos problemas que se evitarían con un simple gesto, no arrojando las toallitas y otros vertidos indebidos por el inodoro.

MENUDO PAPELÓN

Creer que el WC es una papelera no es buena idea.
Tirar toallitas dentro, tampoco.

Aigües d'Elx

Excelentísimo AYUNTAMIENTO DE ELCHE

QUERIDOS VECINOS,
TENER UNA NOCHE LOCA
DE SEXO, CON LAS
VENTANAS ABIGERTAS,
NO FUE LA MEJOR IDEA.
TIRAR WEGO LAS
TOALLITAS AL WC,
TAMPOCO.

¡¡¡NO!!!

Las toallitas ataskan la bajante de la Comunidad.
Y la red de alcantarillado de Elche y nos cuestan
1.000.000€ al año.

MENUDO PAPELÓN

Aigües d'Elx

QUERIDA VECINA,
PASEARTE EN TACONES,
MIENTRAS TE DESMAQUILLABAS
CON TOALLITAS, NO FUE BUENA IDEA.
TIRAR WEGO LAS TOALLITAS
AL WC, TAMPOCO.

Las toallitas ataskan la bajante de la Comunidad.
Y llegan al río Vinalopó y al mar y tardan más de
100 años degradarse.

MENUDO PAPELÓN

Aigües d'Elx

QUERIDO VECINO,
DARLE A TU HIJO KERAB
PARA CENAR Y KIVI DE
POSTRE NO FUE LA MEJOR
IDEA.
TIRAR WEGO LAS
TOALLITAS AL WC,
TAMPOCO.

¡¡¡TIRAR WEGO!!!

Las toallitas ataskan la bajante de la Comunidad y
nos cuestan 350€ al año.

MENUDO PAPELÓN

Aigües d'Elx

QUERIDO VECINO,
REGALARLE A TUS MELIZOS
AQUEL SÁPER MANTIN DE
PINTURAS, NO FUE BUENA IDEA.
TIRARLAS WEGO
AL WC, TAMPOCO.

Las toallitas ataskan la bajante de la Comunidad.
Y generan 260 toneladas de basura al año en
Elche y nos cuestan a todos 1.000.000€ al año.

MENUDO PAPELÓN

Aigües d'Elx

Visitas a instalaciones

Las visitas formativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen por objetivo mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y los subprocesos que en ellas se realizan en su municipio. Las visitas más demandadas por los centros educativos son a la estación depuradora y el laboratorio para el control de la calidad del agua suministrada.

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



Bebe inteligente. Bebé grifo

Las fuente de agua del grifo que Aigües d'Elx pone a disposición de sus grupos de interés representan una solución sostenible y saludable que refuerza la confianza en la calidad del agua municipal. Esta instalación demuestra el compromiso con la transparencia y la excelencia sanitaria, permitiendo a ciudadanos y organizaciones acceder a agua sometida a rigurosos controles de calidad diarios. A diferencia del agua embotellada, el agua del grifo elimina residuos plásticos, reduce la huella de carbono asociada al transporte y envasado, y resulta económicamente más ventajosa.

Aigües d'Elx garantiza que cada gota cumple con las normativas sanitarias más estrictas, ofreciendo la misma o superior calidad que las opciones embotelladas. Esta fuente se convierte en herramienta educativa que visibilizan el trabajo técnico y el control exhaustivo del ciclo del agua, mejorando la percepción ciudadana sobre la seguridad y fiabilidad del suministro público. Apostar por el agua del grifo es elegir salud, sostenibilidad y responsabilidad ambiental.



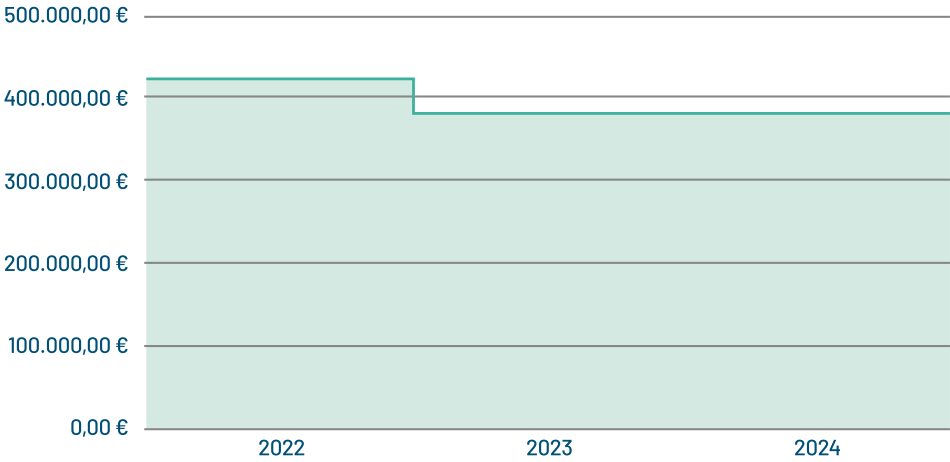
Inversión social

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



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

Contribución por año



PROYECTO	INICIATIVA
Comunidades Sostenibles	12
Vulnerabilidad	6
Oportunidades Educativas	4
Veolia Cares (Voluntariado)	2
Campañas humanitarias	1
Voluntariado	1
TOTAL INICIATIVAS 2024	26



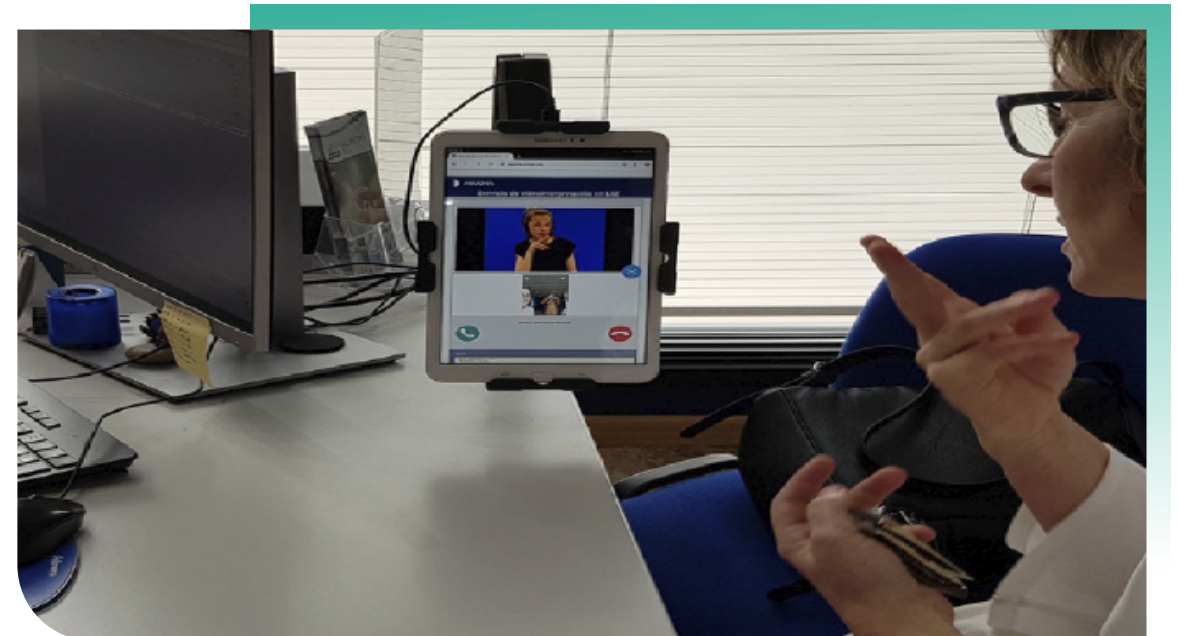
Aigües d'Elx Contigo

Para **Aigües d'Elx** desde el año 2022 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



¿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.

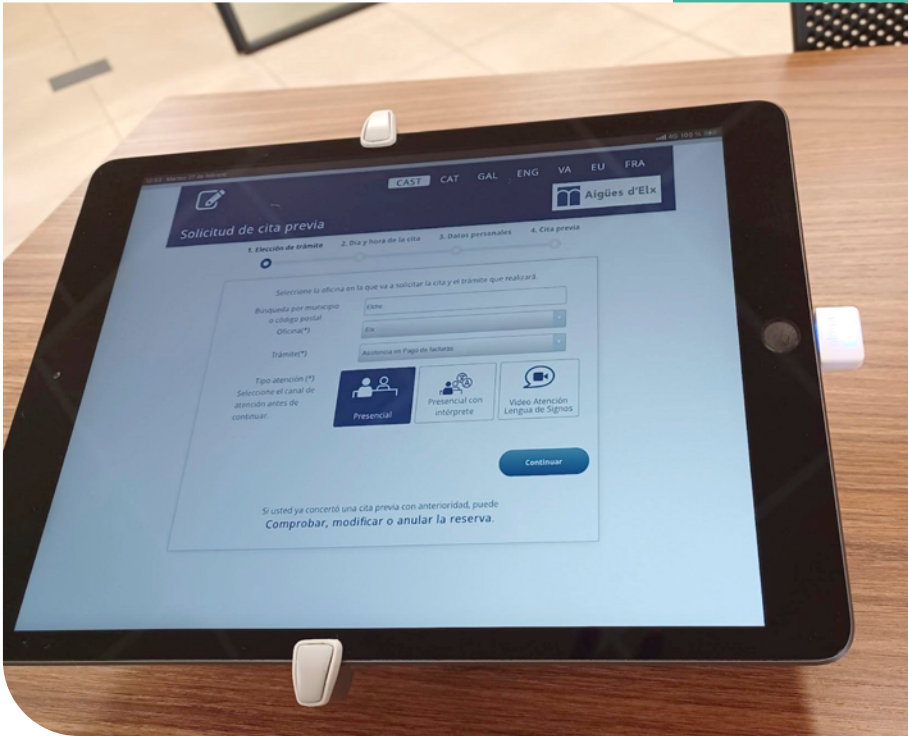
 Aigües d'Elx
Aigües d'Elx
contigo
Damos un paso más para adaptarnos a tus necesidades
www.aigueselx.com



 www.aigueselx.com  Atención al cliente: 966 060 443/900 700 749 L a V de 8 a 21h. 
 WhatsApp: 607 154 676  Averías: 900 700 749, 24h.
Te atendemos en nuestras oficinas con cita previa. Solicítala en el teléfono de atención al público o en la web.

INNOVAMOS CON....

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

Estamos CONTIGO



Canal web más intuitivo

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



Mayor disponibilidad en el teléfono

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



Canal WhatsApp

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



Cita previa

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



Ayudas y facilidades de pago

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



Lengua de Signos

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



Atención en más de 15 idiomas

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



Oficinas especializadas en la atención a la vulnerabilidad

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


Valoración del Servicio

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

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por su compañía distribuidora del agua.



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



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



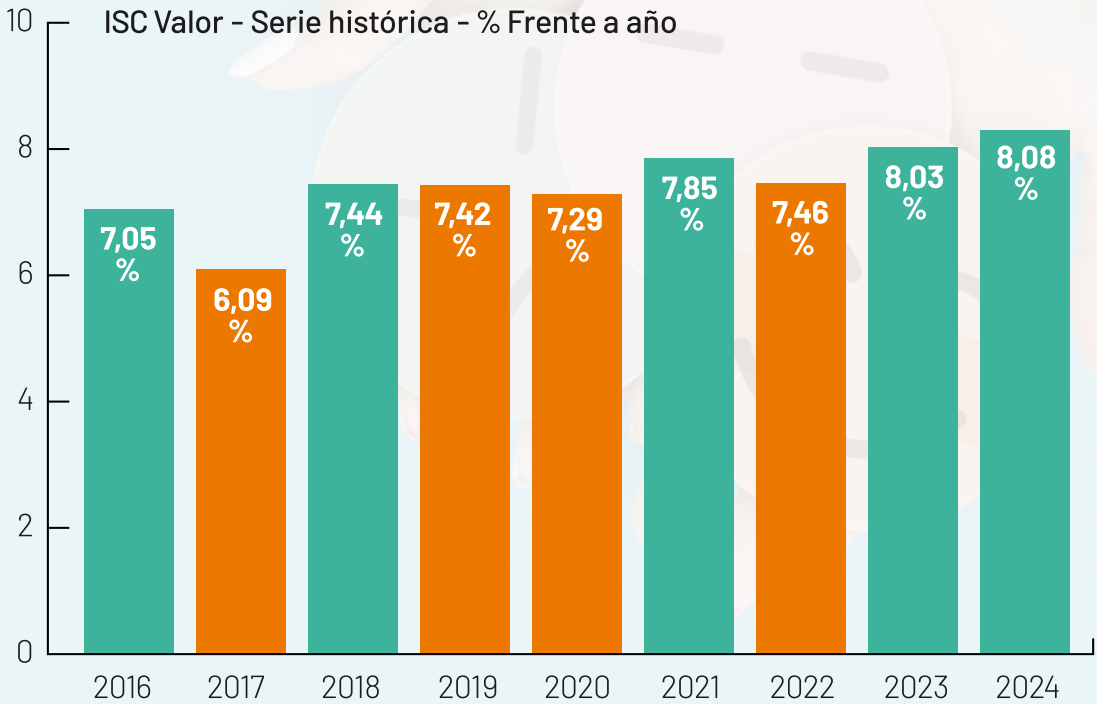
Identificar las **mejores prácticas** dentro de la organización.



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

Evolución de Valoración del Servicio

En conjunto, el servicio de Aigües i Sanejament d'Elx ha mejorado más de un punto desde el mínimo de 2017, reflejando una evolución favorable y un incremento sostenido en la satisfacción de los usuarios. La tendencia ascendente de los últimos años sugiere una gestión eficiente y una mejora continua en la calidad del servicio prestado.



La Satisfacción Global, asciende ligeramente respecto al año anterior
El índice Net Promotore Score (NPS), disminuye en -3% global.



Marco Empresa Suministradora

Comparativamente, respecto a otras compañías de suministros, la empresa del gas lidera el ranking con una valoración de 8.64 puntos, seguido de la compañía del agua (8.47).

Producto / Servicio

La continuidad del suministro (9.15) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (5.98).

Todos los atributos mejoran, excepto la calidad del agua, respecto al año 2023.

Marco Empresa Suministradora

El reconocimiento de Aigües d'Elx es del 61%.
En general, la valoración de atributos de imagen tiende a mejorar.
El mejor valorado es que se preocupa por el medioambiente y la biodiversidad (7.77).

Atención al Cliente

El canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (52%), por delante del presencial.

Agilidad e Inmediatez son los dos valores más prioritarios en la atención al cliente.



Encuestas telefónica (CATI).



Encuesta de 9 minutos.



Encuestas realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2024.



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



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

Proceso de Quejas

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

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

CUSTOMER COUNSEL

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





**EL AGUA UN DERECHO
FUNDAMENTAL**

El agua un derecho fundamental

Alineamos nuestros compromisos...



IMPULSAR NUESTROS FONDOS Y TARIFA
SOCIALES AL ALCANCE DE TODOS

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



100%

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



3.850

compromisos de pago
realizados en 2024, por
un importe de 1.189.671€



En el año 2024,
596
personas han solicitado
la modalidad de
pago 12 gotas



5.527
beneficiarias de
las Tarifas Sociales



112
análisis en el grifo
del consumidor

Comprendiendo las Tarifas de Agua

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

Agua y Alcantarillado

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

Canon de Saneamiento

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



Fondo Social

El fondo de solidaridad, 450.000 € en 2024, está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares y otros colectivos especialmente afectados por la situación de crisis económica.

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



Compromisos de pago

Los clientes se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio, tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2024 se firmaron 3.850 compromisos de pago sin intereses por importe de 1.189.671 €.

En el año 2024, se facilitaron 3.850 compromisos de pago, por importe de 1.189.671 euros.

Aigües d'Elx ha adoptado una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se ha normalizado la coordinación con los Servicios Sociales Municipales para garantizar el derecho al agua de cualquier persona en situación de vulnerabilidad social.



Tarifas sociales

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

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

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

- **Tarifa para Pensionistas:** Abonados que perciben pensión por jubilación o por incapacidad permanente en los grados de incapacidad permanente absoluta o gran invalidez.
- **Tarifa para Parados:** Personas desempleadas de larga duración, inscritas como demandantes de empleo, de forma ininterrumpida durante un período superior a un año.
- **Tarifas para Víctimas de violencia de género y Viviendas de acogida:** se podrán acoger también a las tarifas sociales.

En 2024, se han beneficiado de las Tarifas Sociales en vigor un total de 5.527 familias



12 Gotas

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

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

12 

En 2024,
han solicitado esta modalidad
596 personas



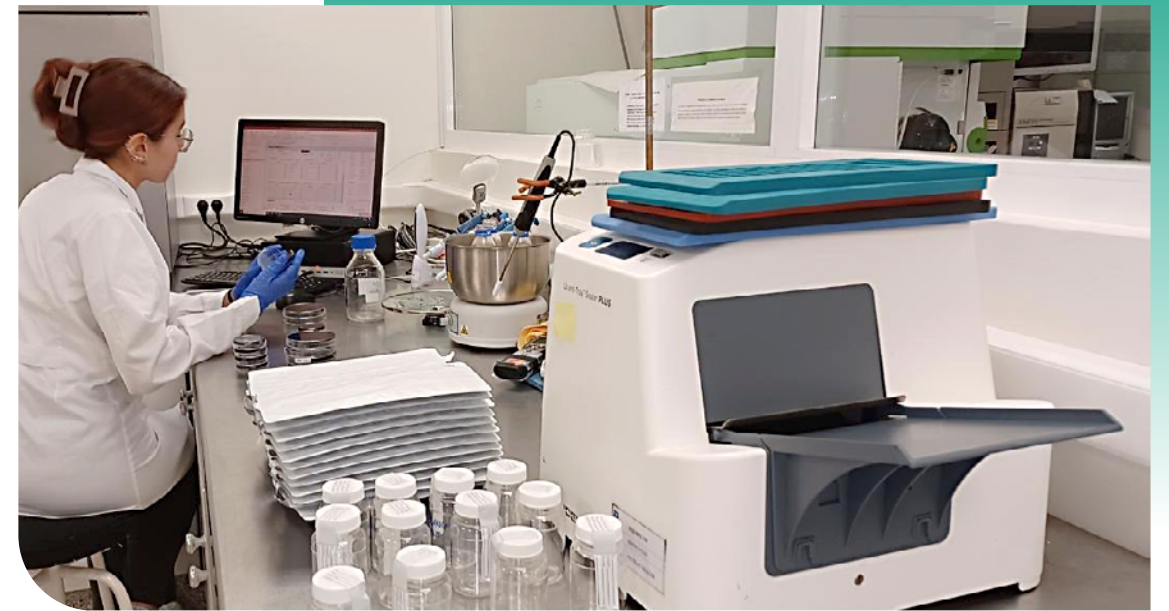
Calidad de Agua

Control del agua en grifo del consumidor

Aigües d'Elx realiza todos los años la campaña denominada "control de agua en grifo del consumidor". Con ella se pretende comprobar la calidad del agua que llega al interior de viviendas particulares, edificios públicos y comercios. Estas muestras se analizan y se comparan con las características del agua de la red de distribución para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, puntos terminales, etc.).

Objetivos de la campaña:

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



[ISO 22000]



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



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



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

Calidad de Agua

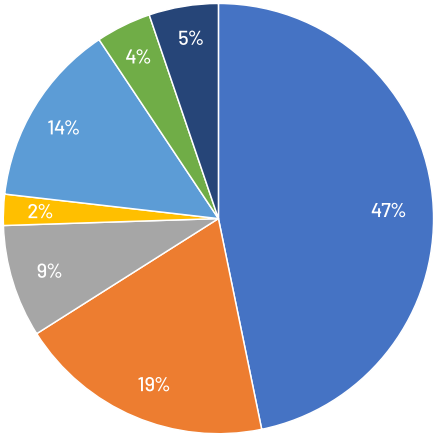
El agua suministrada debe cumplir con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Para garantizar la calidad del agua es necesario llevar a cabo un estricto control en origen y en los puntos de suministro a la ciudadanía; para ello se han realizado, entre las diferentes zonas de abastecimiento establecidas por la Autoridad Sanitaria en el Plan de Control (casco urbano, pedanías y zonas de diseminado del municipio), por Aigües d'Elx, con el cumplimiento del control analítico para agua de consumo, destacando los 36 análisis completos, 14 determinaciones de radiactividad, más de 278 análisis de control, más de 2.300 análisis complementarios.

En total más de 22.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación. Para asegurarnos de la calidad que efectivamente recibe cada consumidor en su vivienda se han llevado a cabo 112 análisis del "grifo del consumidor", tal y como se establecen en el citado real decreto.



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ANÁLISIS



- MIM - Anàlisi Mínimo
- COM - Anàlisi Complementari
- TC - Turbides Conductivitat
- CLG - Complementari + Legionella
- FO - Fuentes Ornamentales
- CTL 2 - Anàlisi de Control en red
- CTL 1 - Anàlisi de Control depòsit

Catas de Agua

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

La cata consiste generalmente en probar aguas diferentes (de embalse, de pozo, agua mineral embotellada, de la red de agüapotable del municipio y de otros municipios y de desalinizadora).

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

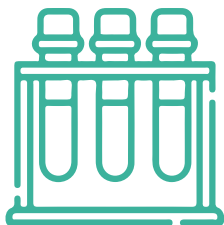
Finalizando con un análisis gustativo en el que los participantes valoran el sabor dulce, salado, ácido o amargo del agua.

Los participantes al finalizar la cata se sorprenden de las diferencias entre los tipos de aguas y valoran positivamente el agua que reciben en sus hogares. En las jornadas se explica los controles que se realizan para garantizar la potabilidad del agua, las ventajas económicas y ambientales de consumir agua del grifo frente a otras y también la importancia y el valor de sales minerales del agua para nuestro organismo, como son el calcio, sodio, magnesio, potasio... que son necesarias para un buen funcionamiento del corazón, los huesos, los músculos o las neuronas.



Otros controles de la calidad de agua

Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumophila, en base al RD 487/2022, se han llevado a cabo en 2024 600 determinaciones en fuentes ornamentales y 118 en piscinas municipales. Con este control se garantiza la protección de los usuarios de las instalaciones públicas, así como el control de las charcas del paraje natural del Clot de Galvany situado en los Arenales del Sol.



912 PARÁMETROS MICROBIOLÓGICOS
360 MEDIDAS IN SITU
600 DETERMINACIONES FÍSICO-QUÍMICO



Charca central Clot de Galvany



Piscina Municipal El Toscar

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD EN CADA GESTIÓN



Ética y responsabilidad en cada gestión

Normas de conducta

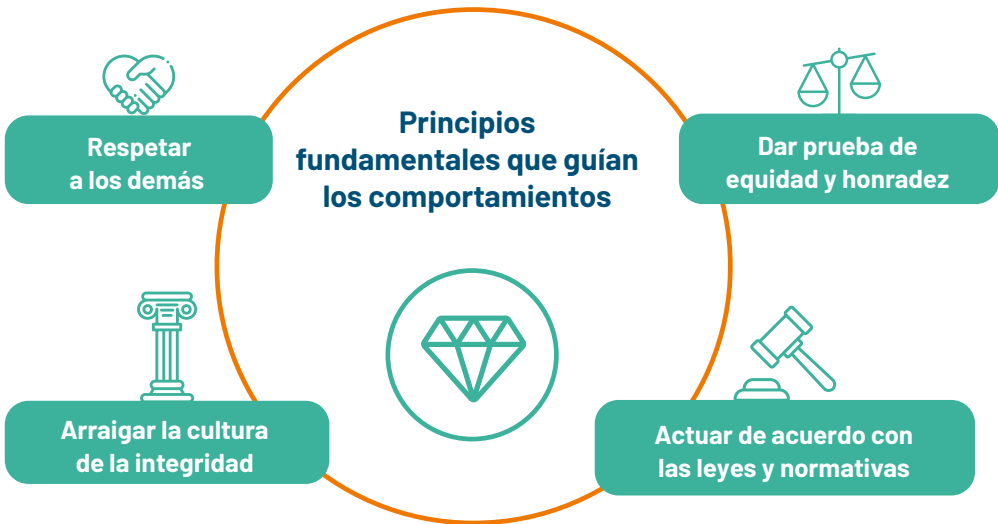
Aigües d'Elx se esfuerza por fomentar el máximo respeto hacia sus empleados, quienes mantienen una conducta profesional íntegra y establecen relaciones respetuosas y transparentes con clientes, proveedores y demás colaboradores en su labor diaria. La empresa, consciente del impacto de sus operaciones,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

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.

CÓDIGO DE CONDUCTA



Políticas

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

- **Política cumplimiento Penal.** Fomentar que cada persona entienda e interiorice que es responsable de preservar la Integridad y la buena Reputación de Aigües i Sanejament d'Elx, mediante el cumplimiento estricto de la Ley con especial atención a la legislación penal aplicable y la toma de las decisiones correctas en cada caso, prohibiendo expresamente la comisión de delito.

- **Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.** Determina la relación con terceros (clientes, proveedores, competidores, socios, etc.) y los posibles conflictos de interés, así como los protocolos de actuación con cada uno de ellos.

- **Política de cumplimiento ambiental.**

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

- **Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.**

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

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

- **Política de conflicto de interés.** Determina que las actuaciones de sus Profesionales sean en todo momento imparciales y objetivas, respetuosas con la división de funciones que corresponda a cada Profesional evitando así influencias indebidas, especialmente en el marco de aquellas actividades u

operaciones que puedan comportar un potencial conflicto de interés. Para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ética y velar por la integración de los valores éticos en el comportamiento de todos los profesionales. Aigües d'Elx cuenta con una red de responsables que velan por su correcto despliegue en cada entidad y se aseguran de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.



Canal ético

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



Sistema de gestión de riesgo

Aigües d'Elx es consciente del compromiso que representa gestionar recursos naturales y por ello, considera que la participación de esta gestión debe contribuir a la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de relación. Para conseguir estos fines se ha implantado un Sistema de Gestión Integrada que aporta valor a la organización y proporciona un marco de referencia para establecer objetivos en los ámbitos siguientes:



• Gestión de calidad ISO 9001.

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



• Gestión ambiental ISO 14001.

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



• Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000.

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



• Acreditación de laboratorio de ensayo y calibración 17025.

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



• Norma ISO 22301

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

UNE 19601
Sistemas de gestión de compliance penal

• **UNE 19601** es un estándar español que establece los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Compliance Penal en las organizaciones. Su objetivo principal es ayudar a las empresas a prevenir delitos, reducir el riesgo penal y demostrar una cultura ética y de cumplimiento.



• Empresa familiarmente responsable

- La certificación del Modelo EFR (empresa familiarmente responsable). Dicha certificación acredita como entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional.

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.





SOBRE NUESTRO INFORME

Estudio de materialidad

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

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



PROYECTOS

- Diseño Web
- Desarrollo de
- SEO

MARKETING

- Redes sociales
- Campañas de email

ANÁLISIS DE AGUAS

- Muestreo
- Laboratorio
- Informe

TAREAS

- Informe
- Llamar a Pablo
- Presupuesto

Reunión a las 12:00

Doble materialidad

La doble materialidad busca enriquecer la visión de la empresa para definir mejor su estrategia, evitar el cortoplacismo, y pensar y actuar teniendo en cuenta a todos los grupos de interés.

Metodología:

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

104

 Aigües d'Elx

Verificación externa del informe

Aigües d'Elx sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicios 2024, con él se da respuesta en referencia a GRI. La verificación se ha elaborado de manera conjunta con el informe 2023-24 de Hidraqua que incluye a las empresas mixtas participadas con el objetivo de informar a nuestros grupos de interés sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Comunitat Valenciana.


Metodología y Equipo Verificador

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

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

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2023 - 2024 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada la revisión por el equipo verificador.

Informe 2023-24 Hidraqua:
<https://www.hidraqua.es/documents/d/hidraqua/hidraqua-ids-2024-final>



Declaración de Verificación

Objeto y Alcance

SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. (en adelante SGS) ha recibido el encargo de

HIDRAQUA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE, S.A. y sus empresas mixtas (en adelante la Organización)

para realizar la verificación independiente del documento

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE, S.A. y sus empresas mixtas por el periodo 2023-2024

Siendo las empresas mixtas que se citan e incluyen en el citado informe:

- Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (AGAMED)
- Aguas Municipalizadas de Alicante E.M.
- Aigües i Sanejament d'Elx S.A.
- Aigües de l'Horta S.A.
- Aigües Municipals de Paterna S.A
- Aigües de Cullera S.A.

(en adelante el informe), de acuerdo con los Estándares GRI (opción con referencia a GRI) con un nivel de aseguramiento limitado.

El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento. No supone una verificación del cumplimiento normativo.

Responsabilidades

La organización es responsable de la elaboración del informe y de la información contenida en el mismo, así como de proporcionar la información y datos necesarios para realizar esta verificación.

SGS es responsable de expresar su opinión independiente, de acuerdo con el objeto y alcance de este encargo.

Independencia

Somos independientes de la organización y de cualquier proceso relacionado con la elaboración del informe objeto de verificación, de acuerdo con los requisitos de independencia aplicables a nuestras actividades.

Metodología y equipo verificador

La metodología empleada para la verificación del informe ha consistido en la aplicación de procedimientos de verificación, establecidos por SGS, de acuerdo con las directrices para la verificación externa establecidas en normas y documentos tales como ISO 17029, ISAE 3000 y AA1000, incluyendo:


- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de estos con las fuentes
- evaluación de los sistemas para la obtención, gestión y procesamiento de la información.

El equipo verificador estuvo formado por personal calificado por SGS, configurado con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea.

Conclusiones

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias obtenidas, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información contenida en el informe no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco establecido, incluyendo:

- la elaboración del informe de acuerdo con los estándares GRI (opción con referencia a GRI)
- fiabilidad de la información y datos contenidos en el informe para el periodo reflejado
- la conformidad de los sistemas y procesos utilizados por la organización para la elaboración del informe



Firmado: Cristina Pacheco Saellios
En nombre de SGS
www.sgs.com



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