

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

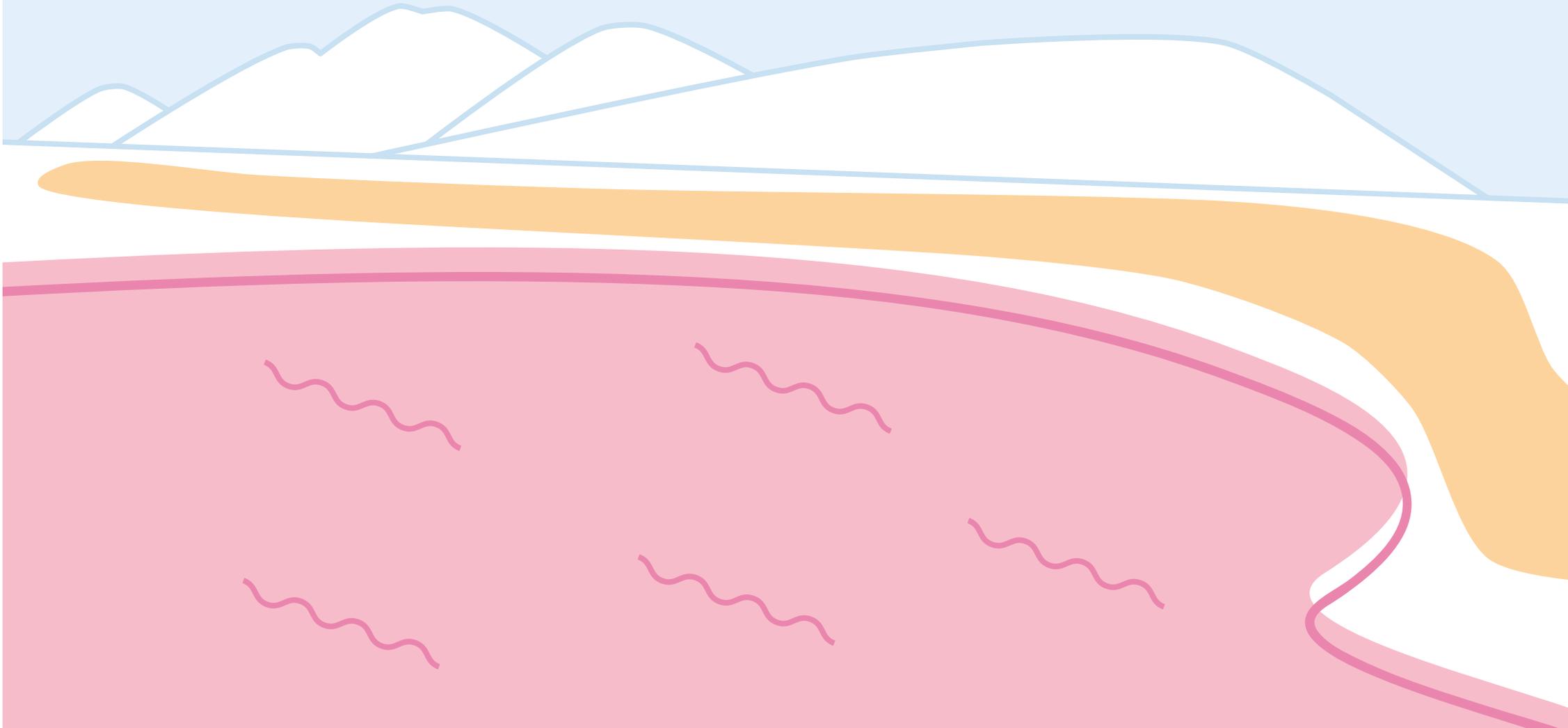
SOBRE NUESTRO INFORME



Informe de desarrollo sostenible 2020



Sostenibilidad ambiental y compromiso con las personas



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME



Informe de desarrollo sostenible 2020

*Sostenibilidad ambiental y
compromiso con las personas*

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

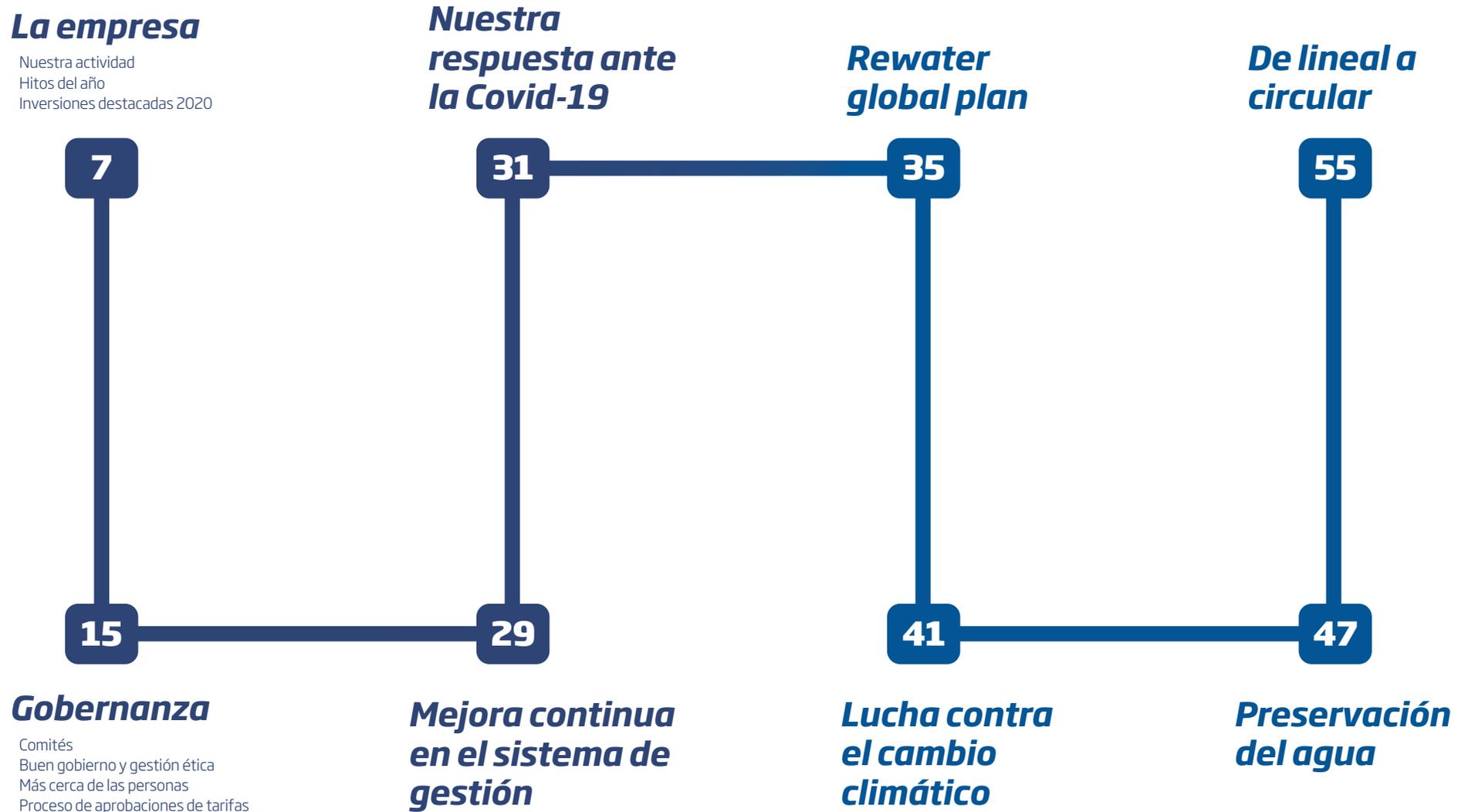
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

La empresa

Nuestra actividad
Hitos del año
Inversiones destacadas 2020



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

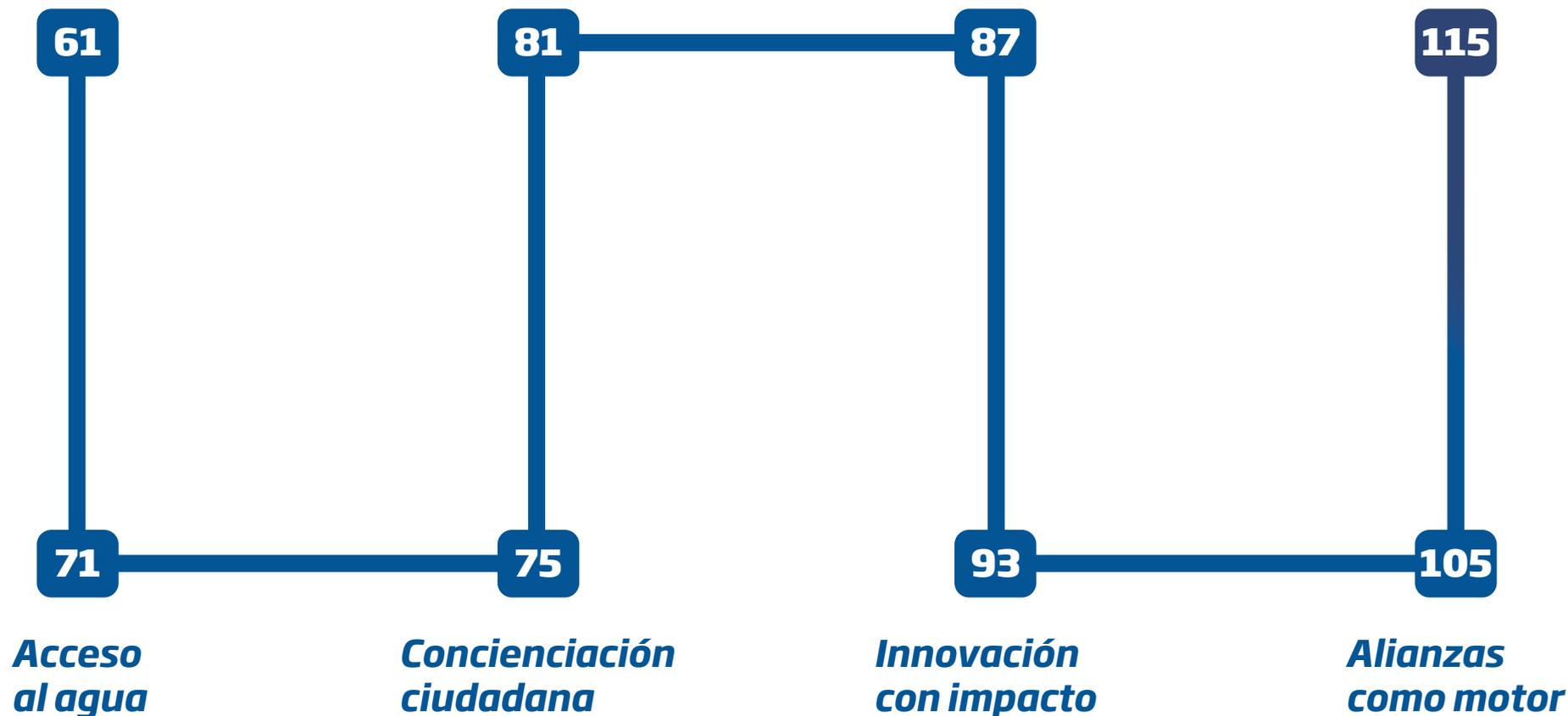
Protección de la biodiversidad

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Estudio de materialidad
Matriz de materialidad
Verificación GRI



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Carta de la ciudadanía

Un año más Agamed presenta su Informe de Desarrollo Sostenible. Un documento que pone de manifiesto la transparencia por la que apostamos desde la empresa mixta gestora del ciclo integral del agua en Torreveija, formada por el Ayuntamiento de Torreveija e Hidraqua.

El 2020 ha sido sin lugar a dudas un año difícil para nuestra ciudad a consecuencia de la crisis sanitaria. De ahí que desde Agamed hayamos trabajado desde el principio con el objetivo de no dejar a nadie atrás, apoyando a aquellos que más lo han necesitado, y apostando por la innovación como palanca y eje vertebrador para el control de la COVID 19. Por ello, quiero agradecer, como presidente de esta compañía, a todas aquellas personas que forman el equipo humano de AGAMED, y que durante en 2020 han demostrado su vocación de servicio y su profesionalidad para seguir prestando este servicio con total garantía.

Las colaboraciones que a través de la empresa hemos impulsado con aquellas asociaciones que han apoyado a los colectivos más desfavorecidos, el incremento del fondo social de Agamed para aquellos sectores que más se han visto afectados por la crisis o la implantación del City Sentinel para el control de la pandemia a través de las aguas residuales; son algunos ejemplos de esta labor.

Agamed es una empresa comprometida, con la sociedad y con el entorno. De ahí que además de este apoyo a la ciudad, hayamos seguido desarrollando proyectos e inversiones que permitan hacer de Torreveija una ciudad más resiliente y comprometida con el medio ambiente y la sostenibilidad. Hemos visto como los devastadores efectos del cambio climático han sacudido con fuerza nuestra comarca, y de ahí que estemos obligados a trabajar día a día en proyectos que permitan paliar estos efectos y estar preparados ante futuras crisis a las que nuestra ciudad se deba enfrentar.

El 2021 debe ser el año de la reconstrucción. Trabajar en los Fondos Next Generation que nos permitan hacer de Torreveija una ciudad más preparada para los grandes retos de futuro; establecer un Pacto Social que apueste por la solidaridad, el empleo y la reconstrucción verde, basado en la escucha activa y donde toda la ciudadanía se sienta representada; y desarrollar nuestras infraestructuras que nos permitan seguir respondiendo a las necesidades de esta ciudad.

En las siguientes páginas de este informe, se exponen las cifras y proyectos que ponen de manifiesto este firme compromiso de Agamed con la ciudad de Torreveija.



Eduardo Jorge Dolón Sánchez
Presidente del Consejo de Aguas del Arco Mediterráneo

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Carta de la gerencia

El año 2020 ha sido sin duda un año marcado por la crisis sanitaria generada por la COVID-19. Desde el mes de marzo hemos afrontado diferentes situaciones que nos han hecho evolucionar y adaptarnos. Desde Agamed, hemos trabajado durante todo este periodo con dos objetivos muy claros: velar por la seguridad y salud de la plantilla y garantizar un servicio de calidad a todos los vecinos y vecinas de la ciudad de Torre vieja. Para ello, adaptación, digitalización, solidaridad y reconstrucción; han sido los pilares que han marcado nuestra actividad a lo largo de este año.

Por un lado, desde el mes de marzo, hemos vivido un proceso de transformación digital completo. Así, esta evolución que ya venía calando en la compañía desde hacía años, se aceleró de forma radical desde el mes de marzo. Sin embargo, somos conscientes de que si no hubiéramos tenido ya las bases asentadas, no hubiéramos sido capaces de seguir presando el servicio con las mismas garantías que lo veníamos haciendo hasta la fecha. La digitalización en las instalaciones e infraestructuras vinculadas al ciclo integral del agua y en la atención al cliente; y por supuesto, el saber hacer y la capacidad de adaptación de toda la plantilla que formamos parte de Agamed han sido pilar indispensable para afrontar estos momentos más duros.

Unos momentos en los que, como Agamed ha venido haciendo a lo largo de su historia, hemos querido estar al lado de las personas. De ahí que este año hayamos ampliado los

beneficiarios del fondo social para aquellos sectores más afectados por la crisis. Y seguiremos manteniendo estas ayudas a lo largo de 2021. Además, hemos colaborado con asociaciones y entidades para apoyar a aquellos colectivos más desfavorecidos.

Sin embargo, no quisimos sólo quedarnos en este respaldo hacia la ciudad de Torre vieja y una vez más, hemos querido adelantarnos a los hechos. De ahí que en 2020 hayamos lanzado también, en colaboración con el ayuntamiento, entidades, empresas y asociaciones de la ciudad de Torre vieja un Pacto Social, que apueste por la solidaridad, el empleo de calidad y la reconstrucción verde.

El objetivo de Agamed con esta iniciativa es contribuir a la recuperación económica con un modelo de gestión del agua que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables. Este modelo, basado en el compromiso local, apuesta la reconstrucción verde y la innovación; y se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, marcados dentro de la agenda 2030. De ahí que estemos poniendo todo nuestro esfuerzo por conseguir que los Fondos Next Generation de la Unión Europea lleguen a esta ciudad y nos permitan hacer frente a los problemas a los que se enfrenta, y en concreto, a aquellos que son consecuencia directa de la crisis climática.

En 2021 nuestro compromiso es precisamente este, avanzar en el Pacto Social que



Jorge Ballesta Paredes

nos permita hacer de Torre vieja una ciudad más sostenible y resiliente; así como seguir invirtiendo en soluciones innovadoras que mejoren la gestión del ciclo integral del agua, el servicio que prestamos y contribuya a me-



Gema Cruz Mercader

jorar la calidad de vida de las personas. Ellas son, han sido y serán el motor que impulsa a Agamed a seguir trabajando día a día.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

La empresa

Nuestra actividad

Hitos del año

Inversiones destacadas 2020



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Una propuesta de valor diferencial sobre dos pilares

Sostenibilidad

Uso responsable de los recursos con el mínimo impacto medioambiental, cambiando la economía lineal por la economía circular e incluyendo a las personas en el centro del modelo de **desarrollo sostenible**.

Transformación digital

Transformación hacia un nuevo modelo basado en tecnologías digitales que genera nuevas aportaciones y valor, especialmente, para el desarrollo de nuevas soluciones y productos.

Nuestro propósito

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

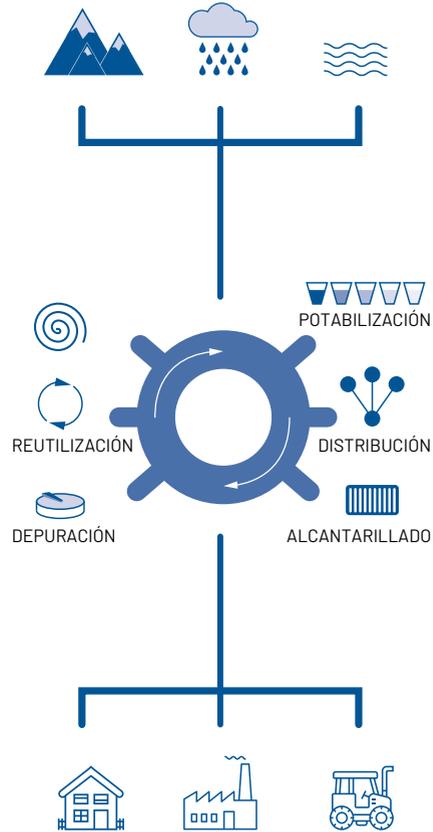
Ser una empresa responsable y de referente en la gestión del ciclo sostenible del agua, reconocida por su apuesta por las tecnologías avanzadas y sostenibles dirigidas a prestar un servicio de calidad y cercano a la ciudadanía, realizar una gestión ética con un firme compromiso con el desarrollo sostenible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



LA EMPRESA

- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE ESTE INFORME

Nuestra actividad



Agua Potable



125.684 Nº de clientes
 8,81 Hm³ de agua suministrada
 691 Km de red de agua potable
 39.200 m³ de almacenamiento

Digitalización



84 Estaciones de campo
 2636 Clientes con telectura
 30.280 Clientes con factura electrónica
 24.302 gestiones online

Agua depurada y reutilización



6.178.093 m³ de agua depurada
 100% Agua reutilizada
 100% de lodos valorizados
 3.239.260 kg de lodos valorizados para energía
 4.899.960 kg de lodos valorizados para agricultura

Red saneamiento



335 Km de red de alcantarillado y colectores
 10 Km de red de inspeccionado con cámara de circuito cerrado
 295 de red de saneamiento limpiada
 5.600 limpieza de imbornales

Calidad del agua



17 Análisis completa
 83 Análisis de control
 689 Análisis de complementarios
 772 Análisis de agua potable en laboratorio propio

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

BUEN GOBIERNO

CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO

CUSTOMER COUNSEL

COMPLIANCE

PACTO SOCIAL



AMBIENTALES

90,04 %
DE RENDIMIENTO TÉCNICO

100% DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES

8.139
TONELADAS DE RESIDUOS VALORIZADOS EDAR

6.525
AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

PROYECTOS DE BASADOS EN LA NATURALEZA



ECONÓMICOS

25,11M €
CIFRA DE NEGOCIO

2.078.176€
INVERSIONES NETAS

270.951€
CARGO DE FONDOS DE RENOVACIÓN

58,3 %
PAGOS PROVEEDORES COMUNIDAD VALENCIANA

4.793.391,73 €
FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

12.233.884 €
PAGO EN TRIBUTOS



PLANTILLA

96
PROFESIONALES

0
ACCIDENTES CON BAJA EN 2020

33,3%
MUJERES DIRECTIVAS

DISTINTIVO DE IGUALDAD EN LA EMPRESA

% DE PERSONAL CON TELETRABAJO



SOCIALES

186.650M €
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

107.417 €
DESTINADOS AL FONDO SOLIDARIO

588.432 €
FINANCIADOS A CLIENTES SIN INTERÉS DE DEMORA



Contribución a los ODS:



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Hitos del año



ENERO

El Comité de Suez España celebra su Comité de Dirección en la localidad y anuncia la disposición a la Diputación de Alicante una herramienta para mejorar la capacidad de respuesta ante inundaciones.



MAYO

Agamed se suma a la iniciativa Cruz Roja Responde, una campaña destinada a ayudar a aquellas personas que más lo necesitaban a raíz de la crisis generada por la COVID 19.



SEPTIEMBRE

Torrevieja acoge la primera mesa de trabajo impulsada por AGAMED para establecer un Pacto Social.



FEBRERO

El Ayuntamiento de Torrevieja y Agamed ponen en marcha la campaña medioambiental Aqualogia para escolares de primaria.

Agamed recibe el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser empresas socialmente responsables con la discapacidad.



JUNIO - JULIO

Agamed presenta la herramienta City Sentinel para la detección de Covid-19 en las aguas residuales. La solución se ha desarrollado a partir de los resultados de la investigación lanzada hace unos meses por Suez, en este estudio, el más amplio realizado en España, se ha integrado en la iniciativa Sistema Europea



OCTUBRE

Arranca la 2ª edición de Aquae STEM, que este curso organiza webinars con referentes femeninos en ciencia.



MARZO - ABRIL

Se inician las medidas preventivas ante la situación provocada por la aparición del COVID-19. Se aplican los protocolos de prevención dictados por las autoridades sanitarias para garantizar la seguridad y salud de la plantilla.

Además, se contemplarán medidas específicas para garantizar el suministro de agua potable en Torrevieja para prestar este servicio con la máxima garantía.



AGOSTO

Dinapsis se posiciona como referente en el desarrollo y actualización de los Planes Territoriales Municipales frente a Emergencias.



NOVIEMBRE

Agamed presenta en el Consejo de Administración su primer Informe de Desarrollo Sostenible según los estándares Global Reporting Initiative (GRI).



DICIEMBRE

Agamed y la UMH concluyen el estudio para desarrollo de compost a escala industrial y de alta calidad procedente de lodos de depuradora.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Inversiones destacadas 2020

Las inversiones netas y los fondos de renovación tienen un impacto positivo en la red de agua mejorando el servicio desde el punto de vista de aumento de caudal y mejora en la calidad del agua. También tienen un impacto positivo al reducir las fugas y las pérdidas de agua provocadas por roturas.

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



AGAMED

TOTAL IMPORTE
1.539.539

Fondo renovación

- Pluviales Subcuenca C4-01 Fase II del Plan director de Pluviales	270.951
- Red de evacuación de aguas pluviales C/ Cupido	141.092
- Red de evacuación de aguas pluviales C/ Mariano Ruiz Cánovas	132.340
- Red de evacuación de aguas pluviales C/ Mariano Ruiz Cánovas	180.629
- Reforma de impermeabilización y Adecuación del depósito de agua Taibilla III	86.523
- Renovación de la red de distribución de agua potable en C/ París y más	75.070
- Renovación red alcatarillado C/ Antonio Machado	76.067
- Solución de pluviales en Avda. de las Cortes Valencianas	297.185
- Solución de pluviales en la glorieta de Avda. Cortes Valencianas	546.437

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Obras para la evacuación de pluviales en la zona de la avenida Cortes Valencianas

La primera fase de estas obras que cuentan con una inversión cercana al medio millón de euros trata de dar solución al problema de inundaciones que se producen en este entorno ante episodios de lluvias y que acaban con estos viales y zonas adyacentes completamente anegados hasta el punto de que estos viales tienen que ser, en la mayoría de los casos cerrados al tráfico, al no disponer de red pluvial, con el consiguiente caos circulatorio que ello conlleva al tratarse de una de las principales vías de acceso a la ciudad.

Las obras afectan a la glorieta ubicada en la intersección entre la Avenida de Cortes Valencianas y la avenida Rosa Mazón, así como en sus accesos de zona norte, zona sur y de avenida Baleares.

En la glorieta de Cortes Valencianas es donde se producen los graves problemas de inundaciones debido a que ésta se ubica en uno de los cauces principales de escorrentía de aguas de lluvia. Todo ello dificulta la circulación de vehículos en la zona del polígono industrial y en la propia avenida de

las Cortes Valencianas, siendo ésta una de las principales vías que da salida al tráfico rodado del municipio.

El objeto de la presente actuación que forma parte del Plan de Infraestructuras 2020 de los servicios del ciclo integral del agua de Torreveja de la empresa Agamed, es construir una red pluvial que minimice estas inundaciones ante episodios de lluvias, contando con la creación de colectores que eviten las inundaciones en este entorno.

Por otro lado y dentro del segunda fase valorada en más de 400.000 euros, se están ejecutando una red pluvial que minimice las inundaciones que en la actualidad se producen en la avenida de las Cortes Valencianas, de modo que se conecte con la red pluvial existente en la calle Josefa Rebollo y en la propia avenida. En esta actuación se están colocando más de trescientos metros de tuberías de PVC de diferentes anchos, así como casi 65 metros de imbornal y más de cuatro mil metros cuadrados de reposición de asfalto



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

Gobernanza

Comités

Buen gobierno y gestión ética

Más cerca de las personas

Proceso de aprobación de tarifas



Gobernanza

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Agamed



AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA

Presidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as



REPRESENTANTES DE HIDRAQUA

Vicepresidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as

El fomento del compromiso ético de Agamed 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.

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. Agamed cuenta con un responsable que vela por su correcto despliegue en cada entidad y se aseguran de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.

PARTICIPACIÓN Aguas del Arco Mediterráneo

26%
Ayto. de
Torrevieja

74%
HIDRAQUA

Consejo de Administración Agamed

Eduardo Dolón Sánchez PRESIDENTE

Francisco Javier Bartual Vargas VICEPRESIDENTE

Antonio Fco. Vidal Arévalo VOCAL

Sandra Sánchez Andreu VOCAL

Ana María Pérez Torregrosa VOCAL

Jordi Azorín Poveda VOCAL

María José Toledo Callejas VOCAL

Gemma Cruz Mercader VOCAL

Marc García Ramos VOCAL

Carmen Gómez Candel VOCAL

Pilar Vellisca Matamoros SECRETARÍA

Mar Miravete Alarcón VICESECRETARÍA

Es el encargado de dirigir, administrar y representar a la sociedad. Supervisa la evolución de la empresa y vela por la conducta ética de la organización y por un desarrollo de empresa sostenible.

Consejo de Administración a fecha de la verificación de la memoria.

Comités

Comité Seguridad Salud Laboral

Representantes de la plantilla y empresa más Técnicos/as de prevención SSL

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

Comisión de Igualdad

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

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

Comisión de Formación

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

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

Comité de Sistemas de Gestión

Representantes de las áreas funcionales

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

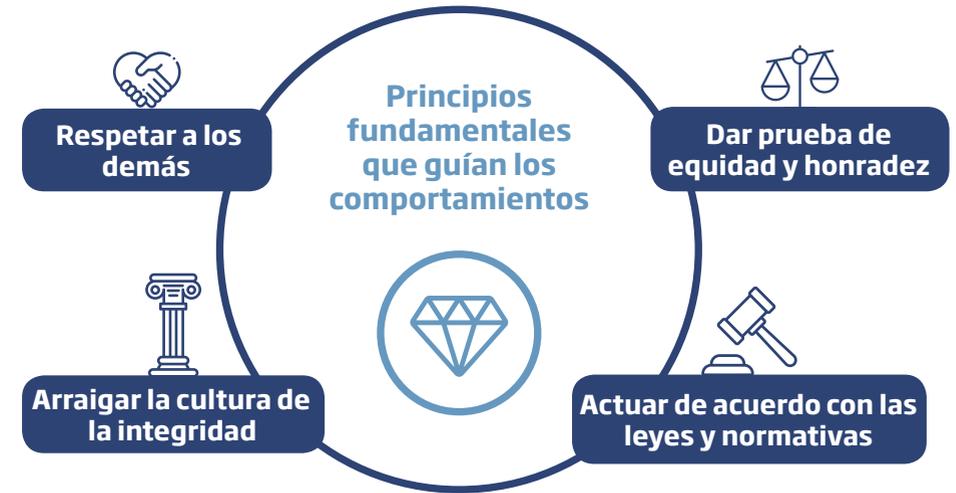
Buen Gobierno y gestión ética

Normas de conducta

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

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

Normas de conducta



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

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



Compliance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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. Agamed 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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Canal Ético

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

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



	COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO, MANUAL Y POLÍTICAS	FORMACIÓN	RIESGOS VALORADOS (Nº)	OPERACIONES EVALUADAS	CONSULTAS REALIZADAS (Nº)	ACTUACIONES DERIVADAS (Nº)
A. AGAMED	100%	100%	25	100%	2	0

Teléfono de Atención al Cliente



900 222 306

LUNES A VIERNES
DESDE LAS 8:00 HASTA LAS 20:00
HORAS EN HORARIO CONTINUO

TELÉFONO 24 HORAS DE INCIDENCIAS

900 222 306

Personas atendidas

POR TELÉFONO

35.126

EN OFICINAS

31.344

ÁREA DE CLIENTES (WEB)

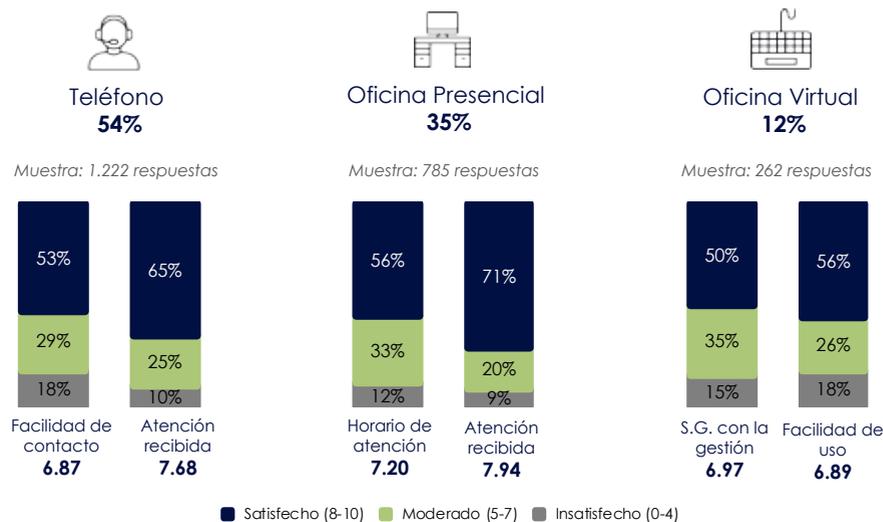
24.302

Más cerca de las personas

Para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes hemos puesto en marcha mejoras que benefician a más de 120.000 clientes. Estas mejoras abarcan desde la accesibilidad a la atención al cliente como la información online y multicanal del servicio de agua de Torre Vieja para la coordinación en situaciones de avería.

Nuestra cercanía se traduce en un amplio abanico de canales de atención y comunicación las personas usuarias del servicio para informar y facilitar soluciones rápidas y eficaces.

Valoración de la atención recibida por canal de atención.



Ficha técnica: Encuesta telefónica realizada entre los meses de Julio y Octubre 2020.
Muestra 11.349 encuestas válidas : +/- 0,92%

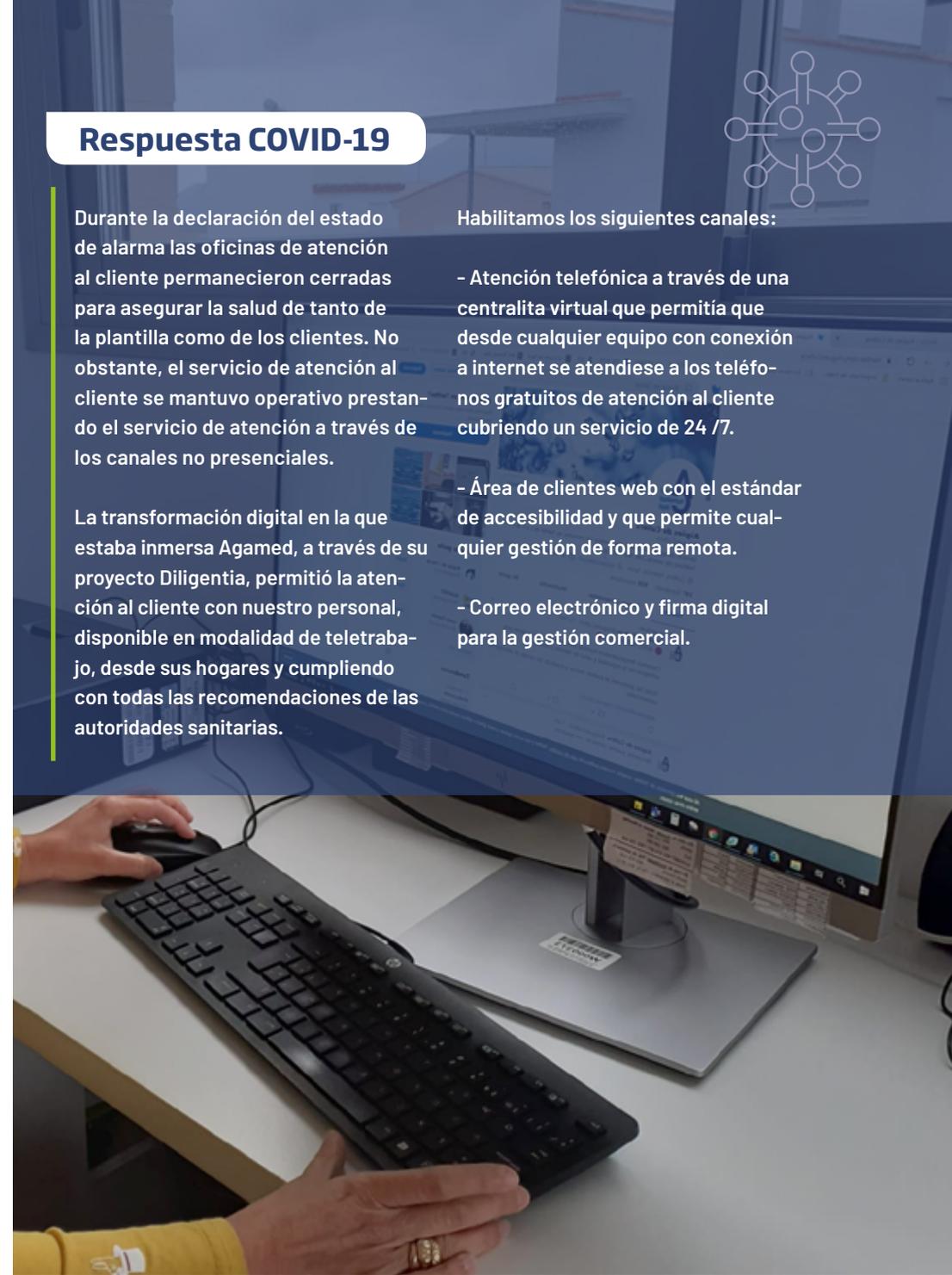
Respuesta COVID-19

Durante la declaración del estado de alarma las oficinas de atención al cliente permanecieron cerradas para asegurar la salud de tanto de la plantilla como de los clientes. No obstante, el servicio de atención al cliente se mantuvo operativo prestando el servicio de atención a través de los canales no presenciales.

La transformación digital en la que estaba inmersa Agamed, a través de su proyecto Diligencia, permitió la atención al cliente con nuestro personal, disponible en modalidad de teletrabajo, desde sus hogares y cumpliendo con todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Habilitamos los siguientes canales:

- Atención telefónica a través de una centralita virtual que permitía que desde cualquier equipo con conexión a internet se atendiese a los teléfonos gratuitos de atención al cliente cubriendo un servicio de 24 /7.
- Área de clientes web con el estándar de accesibilidad y que permite cualquier gestión de forma remota.
- Correo electrónico y firma digital para la gestión comercial.



Cita previa

El servicio de cita de previa se ha ido adecuando a los protocolos de sanitarios de Torreveja, horarios, restricciones, etc.

La cita previa se solicita desde la propia web de Agamed e informa al cliente sobre los trámites y documentación necesaria para la consulta.

Área de clientes web

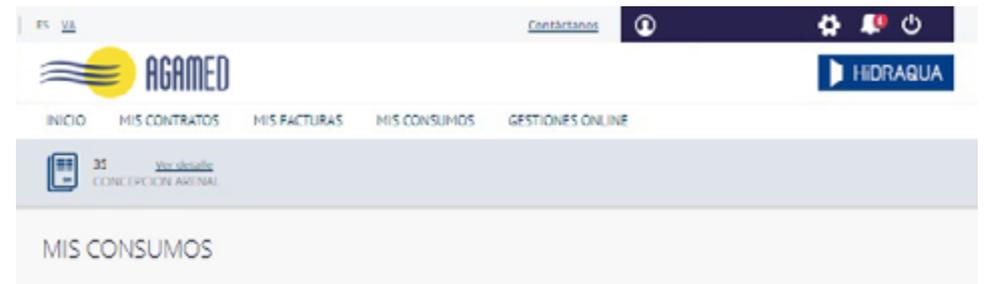
La nueva página web de Agamed con una estructura y diseño adaptada a todas las personas, que permite un acceso fácil e intuitivo a aquellas gestiones que los usuarios realizan más habitualmente a través de este portal. Así, por ejemplo, la web ofrece acceso directo a secciones como el pago online de facturas, lectura de contadores, cambio de titular, la consulta de histórico de consumo y descarga de facturas, etc.

Este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano e inglés. La web en inglés era una petición muy demandada por los clientes extranjeros que tienen residencia en Torreveja.

También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a las consultas más habituales de los clientes, facilita el acceso a las gestiones más demandadas directamente desde la página de inicio y mejora las funcionalidades y el aspecto del área de clientes web. Un cambio sustancial es la adaptación del área de clientes por tipo de cliente, doméstico, empresa o administrador de fincas.

Firma digital

Se ha establecido un procedimiento de envío de documentación a los clientes para su firma digital a través de la plataforma CamerFirma (IVCERT).



Valoración del servicio

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

El servicio de agua es uno de los servicios municipales que mejor valoración tiene por parte de la ciudadanía.

Mejora en los niveles de Satisfacción y mayor predisposición a Recomendar y Fidelizar la compañía de Aguas, **alcanzando un máximo histórico en todos los indicadores.**



Valoración de la empresa



SATISFACCIÓN 2020

7,26

54%

39%

7%

■ SATISFACTORIA (8 A 10)

■ ACEPTABLE (5 A 7)

■ INSATISFACTORIA (0 A 4)

■ NS/NC

Valoración de la empresa suministradora de agua - INDICADORES

VALORACIÓN MEDIA

EVOLUCIÓN

ORGANOLEPSIA

CALIDAD DEL AGUA

33%

36%

26%

5%

6,11

+0,46

SERVICIO

CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

91%

7%

1%

1%

9,16

+0,12

PRESIÓN CON LA QUE EL AGUA LLEGA A SU CASA

69%

25%

5%

1%

8,24

+0,40

FACTURA

CLARIDAD DE LA FACTURA

54%

26%

9%

11%

7,58

-0,03

PRECIO

PRECIO

30%

34%

27%

9%

5,45

+0,07

■ SATISFACTORIA (8 A 10)

■ ACEPTABLE (5 A 7)

■ INSATISFACTORIA (0 A 4)

■ NS/NC

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

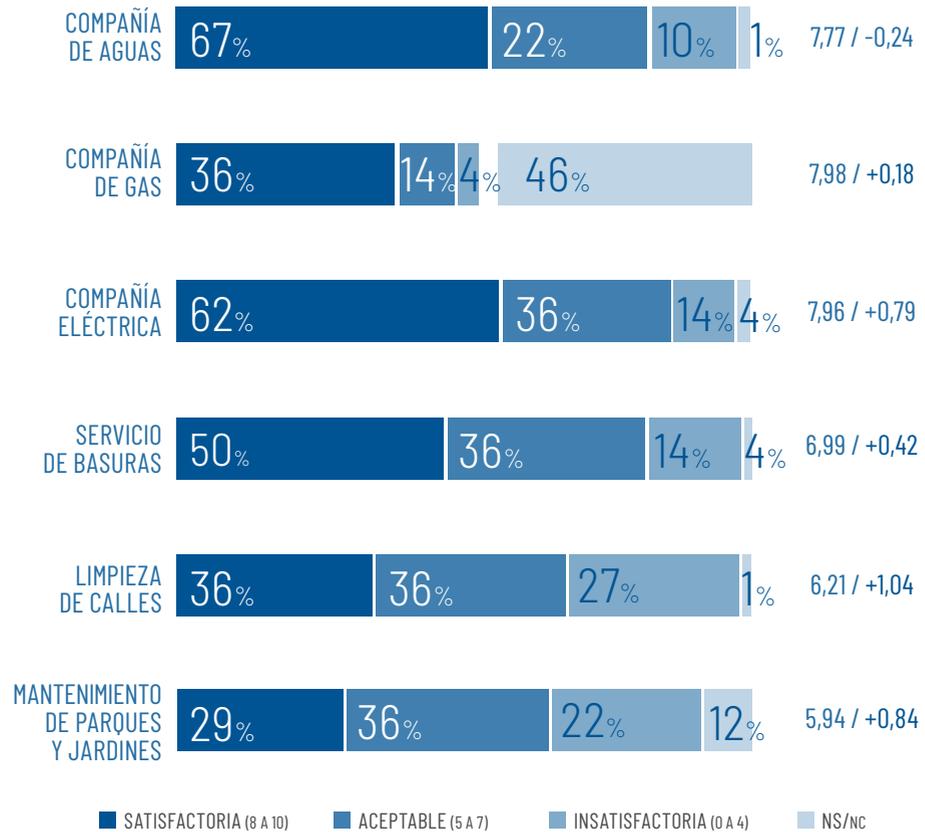
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Comparativa del servicio de aguas con otras utilities y servicios municipales

VALORACIÓN MEDIA / EVOLUCIÓN



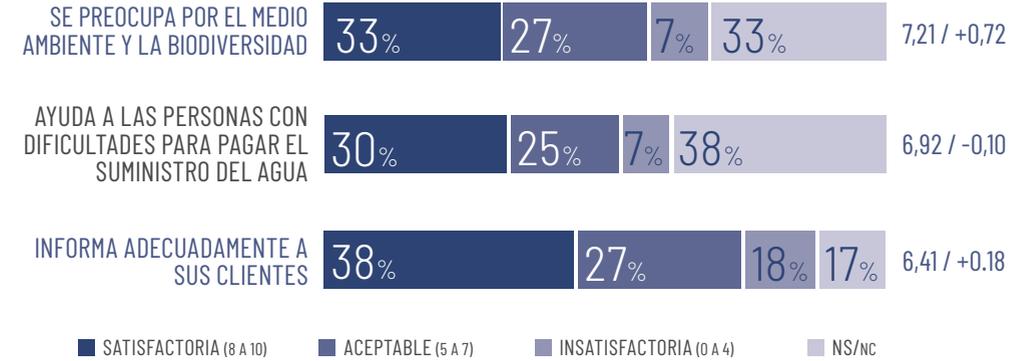
■ SATISFACTORIA (8 A 10) ■ ACEPTABLE (5 A 7) ■ INSATISFACTORIA (0 A 4) ■ NS/NC

El estudio se ha desarrollado a lo previsto a la norma UNE-ISO 20252 "Investigación de mercado, social y opinión" norma bajo la cual STIGA tiene certificado su sistema de gestión. Estudio con una muestra 100 encuestas telefónicas.

Nivel de confianza 95.5%. Trabajo de campo de septiembre a noviembre 2020.

En qué medida diría que su compañía es una entidad...

VALORACIÓN MEDIA / EVOLUCIÓN



■ SATISFACTORIA (8 A 10) ■ ACEPTABLE (5 A 7) ■ INSATISFACTORIA (0 A 4) ■ NS/NC



Procesos de Queja

Customer Counsel

La organización 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.

Customer Counsel

En Agamed se han recibido un total 1.401 reclamaciones a través de los diferentes canales de atención al cliente, un aumento respecto al año anterior debido a las consecuencias de los efectos del confinamiento que no pudieron leer el contador durante esos meses.



Oficina del Customer Counsel

Resolución alternativa de conflictos. Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso.

Customer Counsel:



Reclamaciones anuales



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Compromisos de calidad del servicio

En Agamed hemos establecido seis compromisos de calidad del servicio a los que nos comprometemos a una compensación económica que debemos abonar al cliente en el caso de no cumplir el compromiso de calidad del servicio. Se actúa de oficio en todos los casos y se realiza un seguimiento según Norma ISO 9001.

ALTA DE SUMINISTRO

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

AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.

EXACTITUD DE SU FACTURA

En caso de error atribuible a la empresa, éste se subsanará en el plazo máximo de 5 días laborables.

EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

La empresa se compromete a la ejecución de la acometida en un plazo máximo de 15 días naturales desde la tramitación y pago de la misma.

RESPUESTA A RECLAMACIONES

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

PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

La empresa se compromete a dar un presupuesto para acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de 15 días naturales.

Carta de compromisos



Proceso de aprobación de tarifas

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

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

Además, en la Comunidad Valenciana (GVA) existe un órgano adscrito a la Consellería competente en materia de comercio, que regula mediante Decreto 68/2013, de 7 de junio, del Consell, la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana, así como los procedimientos para la implantación o modificación de precios o tarifas sujetos al régimen de autorización y comunicación. En este caso, esta Comisión determina en última instancia, los precios finales a aplicar en el servicio de agua potable. Para el caso de los precios públicos de alcantarillado y conservación de contadores, es el Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización.



ORGANISMOS

REGULADOR

AYUNTAMIENTOS Y COMISIÓN DE PRECIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Asegura el acceso universal

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

Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero

Define y viabiliza los mecanismos de financiación

Articula la participación ciudadana

Vela por el cumplimiento del compromiso

OPERADOR



Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

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

Propone, implanta y consolida mejoras del servicio

Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias

Es retribuido por la prestación



AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA

COMISIÓN DE PRECIOS GVA

ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

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

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



Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

¿Quién fija el precio del agua?

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

¿Siempre pago lo mismo por el agua?

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

¿Qué influye en el precio del agua?

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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

**MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN**

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

Mejora continua del sistema de gestión



Sistemas de Gestión

El sistema de gestión es auditado anualmente a través de auditorías internas y externas. Las primeras son realizadas por personal auditor interno cualificado. Las auditorías externas se llevan a cabo por entidades de certificación externas.

El principio de mejora continua se aplica a la evolución del propio sistema de gestión en Agamed desde 2000, año en que se realizó la primera certificación ISO en la compañía, hasta hoy día.

Gestión de la calidad

Para ofrecer a nuestros clientes unos **productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia**, Agamed dispone de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a proceso e incluye el laboratorio de agua potable de la empresa.

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.

En 2020 se obtiene la ampliación de alcance en ISO 14001 para la sección de potable del laboratorio de Agamed.

Seguridad y salud

Agamed ha certificado su sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral en base a la norma ISO 45001:2018. Anteriormente, las empresas estaban certificadas con la norma OHSAS 18001. La adaptación a la nueva norma ISO de referencia internacional nos ha permitido mejorar nuestro sistema para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño de nuestro negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana.

Inocuidad del agua

Con esta certificación **ISO 22000**, Agamed se posiciona respecto a las tendencias legislativas a escala mundial y concretamente al enfoque de **plan de seguridad** del agua, basado en los principios de evaluación y gestión del riesgo, de la nueva Directiva Europea sobre aguas de consumo. En el 2020 se ha realizado la adaptación a la nueva versión de la Norma ISO 22000:2018.

Familiarmente responsable

El sistema de la gestión de la conciliación, efr, es un modelo de la Fundación Másfamilia, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia **de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral**. Con la certificación efr se obtiene una herramienta profesional e innovadora, que aporta una metodología eficaz para posibilitar la gestión de los procesos de conciliación familiar implantados en las empresas.

Respuesta COVID-19

Durante el 2020 a consecuencia de las medidas de protección frente la COVID-19 todas las auditorías internas y externas de la organización se realizaron de modo remoto, con reuniones telemáticas y retransmisiones vía web en directo para auditar las instalaciones.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

**NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19**

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

Nuestra respuesta ante la Covid-19



Nuestra respuesta ante la COVID-19

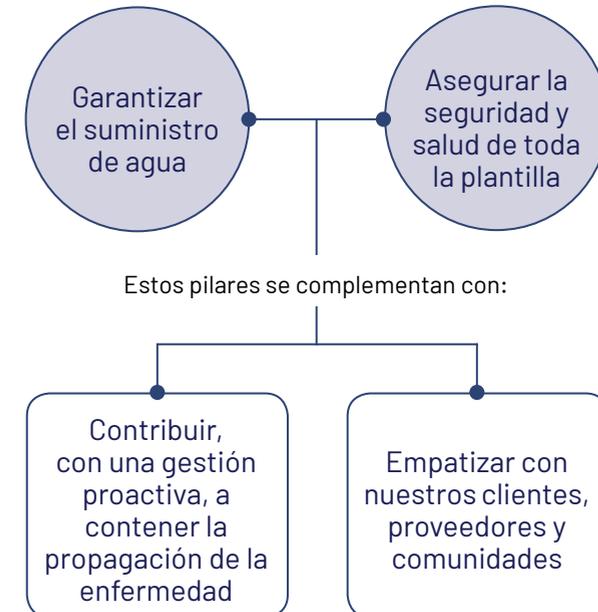
En España durante la pandemia de COVID-19 se adoptaron determinadas medidas extraordinarias y urgentes orientadas a garantizar el acceso al agua, saneamiento e higiene de toda la ciudadanía. Se reconoció el carácter de servicio esencial del servicio de suministro domiciliario de agua potable para consumo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

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

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

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

Actuación ante la COVID-19



Ámbitos de actuación ante la COVID - 19



Garantía de suministro de agua y saneamiento

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



Cuidado y protección de la plantilla

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



Acceso al agua

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



Alianzas y colaboraciones

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



I+D+I frente a la COVID-19

- City Sentinel para el seguimiento del SARS- CoV-2 en las aguas residuales
- Seguimiento de afluencia en playas
- ConSum



Seguridad en atención al cliente

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



Impacto estados financieros

- Aprovisionamientos por insolvencias por la reducción del consumo

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Seguimiento análisis City Sentinel en Torrevejea



Trabajos de desinfección

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

**REWATER GLOBAL
PLAN**

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

Rewater Global Plan



Rewater Global Plan

New Green Deal

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea plantea el Green New Deal como la respuesta a los retos planteados y propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. En este sentido, contempla destinar a España 140.000M € del fondo de recuperación.

A nivel global, prevé destinar el 30% del gasto total a proyectos relacionados con el clima, en línea con el objetivo de la UE de alcanzar la neutralidad climática en 2050.

Asimismo, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra.

En la situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.



Nuestra respuesta

La crisis originada por la pandemia nos brinda la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social ha impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente.

Ante dicho escenario, hemos reforzado los compromisos de nuestro plan estratégico REwater Global Plan (RGP 2017-2021), siempre alineado con la Agenda 2030 y en base a unos ejes prioritarios:

- Trabajar por la salud del planeta
- Garantizar la salud de las personas
- Lograr el equilibrio económico
- Establecer y reforzar vínculos de confianza

Nuestra contribución a la Agenda 2030

Vínculos de confianza

10. ALIANZAS COMO MOTOR

17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Equilibrio económico

3. DE LINEAL A CIRCULAR

11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

9. INNOVACIÓN

9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Salud de las personas

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL

1. FIN DE LA POBREZA

7. EQUIDAD Y PERSONAS

8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Salud del planeta

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

13. ACCIÓN POR EL CLIMA

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA

6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Trabajar por la salud del planeta

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, más local y resiliente, mediante el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo. Con este espíritu, la compañía propone iniciativas como la creación de un hub climático, referente en gestión eficiente

del agua y cambio climático en el sur de Europa, o el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua.

Apostamos por proyectos de agua y economía circular que aumenten la resiliencia de nuestras ciudades y ecosistemas.

Garantizar la salud de las personas

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

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

Lograr el equilibrio económico

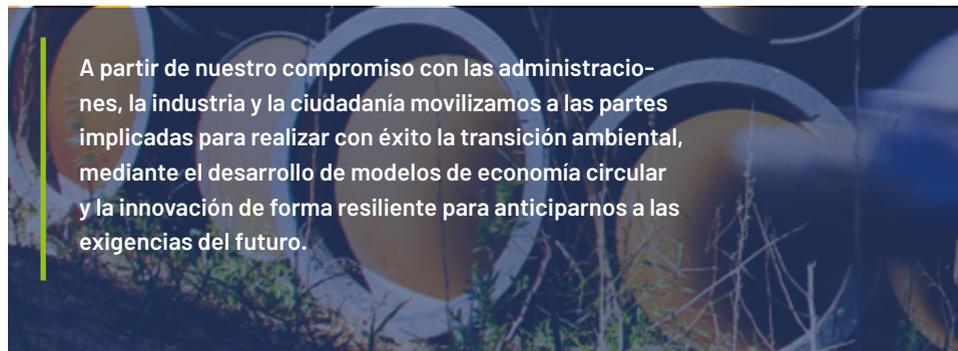
Para la reconstrucción social de la Comunidad Valenciana, en Agamed proponemos crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como a la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

Apostamos por establecer, territorio a territorio, un pacto social que garantice una reconstrucción económica sostenible.

Establecer y reforzar vínculos de confianza

Para la consecución de este gran reto de futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas. Es imprescindible reforzar los acuerdos y la cooperación entre instituciones, además de promover la colaboración público-privada como elemento clave para un crecimiento y desarrollo sostenibles. En todos los ámbitos de nuestra actividad, compartir conocimiento, iniciativas y compromisos ha sido la clave de una respuesta eficaz.

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



A partir de nuestro compromiso con las administraciones, la industria y la ciudadanía movilizamos a las partes implicadas para realizar con éxito la transición ambiental, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y la innovación de forma resiliente para anticiparnos a las exigencias del futuro.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO₂ derivados de nuestro consumo eléctrico

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA



Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante

3. DE LINEAL A CIRCULAR



Crear biofactorías en nuestras principales sedes

4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones

9. INNOVACIÓN CON IMPACTO



Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL



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

6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



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

7. EQUIDAD Y PERSONAS



33% de mujeres en posiciones de liderazgo y un 2,5% de los trabajadores con discapacidad en la plantilla

8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral

10. ALIANZAS COMO MOTOR



Seleccionar al 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible

El Rewater Global Plan de Agamed engloba una serie de indicadores que evalúan el grado de avance y consecución de los objetivos organizados por las unidades territoriales y sociedades. Se hace un seguimiento periódico de los resultados a nivel individual y agrupado.

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Lucha contra el cambio climático

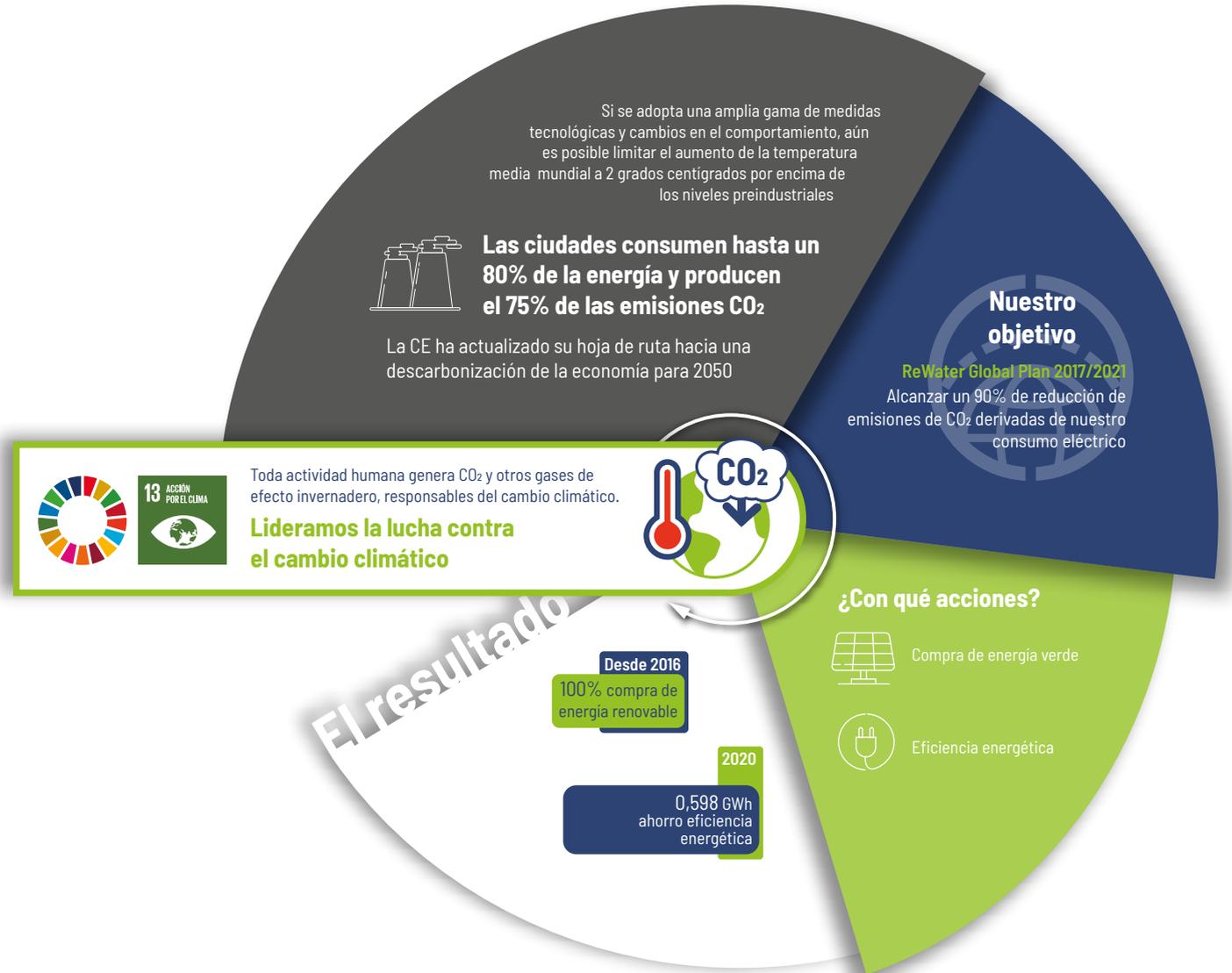


OBJETIVO

LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO EN LA GESTIÓN DEL AGUA



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Consumo de energía verde

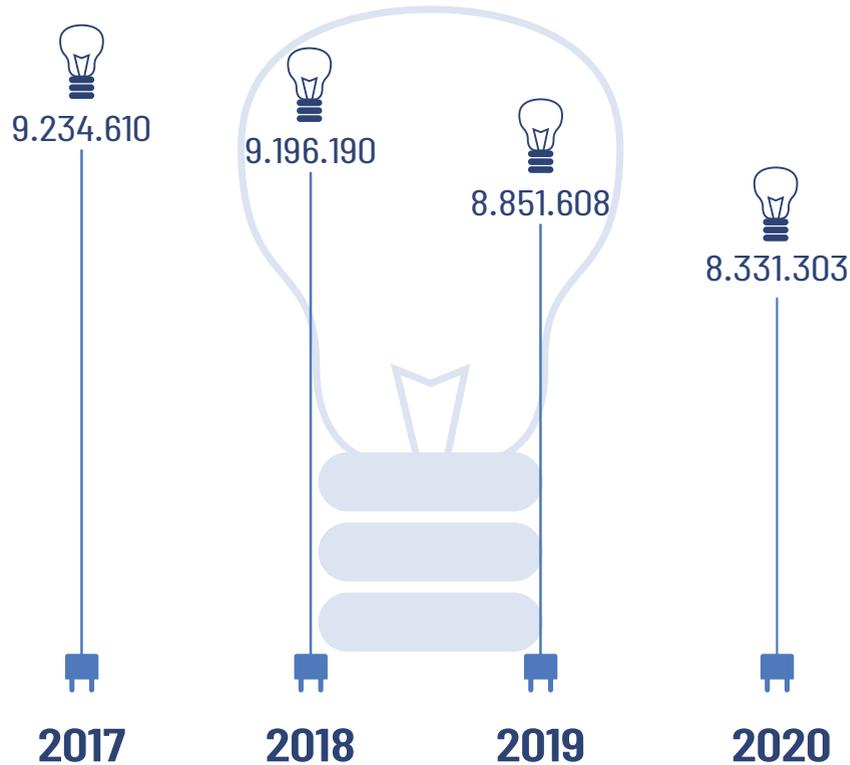
El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Los efectos de las sequías, el aumento de las lluvias torrenciales, el deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar son algunas consecuencias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

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

Desde el año 2016, Agamed decidió que la compra del 100% de la energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen. Esto ha supuesto una reducción aproximada del 80% de las emisiones que se hubieran producido en caso de que el consumo de energía eléctrica fuese de origen mixto, que es la consumida por la mayor parte de la sociedad.

Ahorro energético

Promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro en coste y una reducción en las emisiones de efecto invernadero.

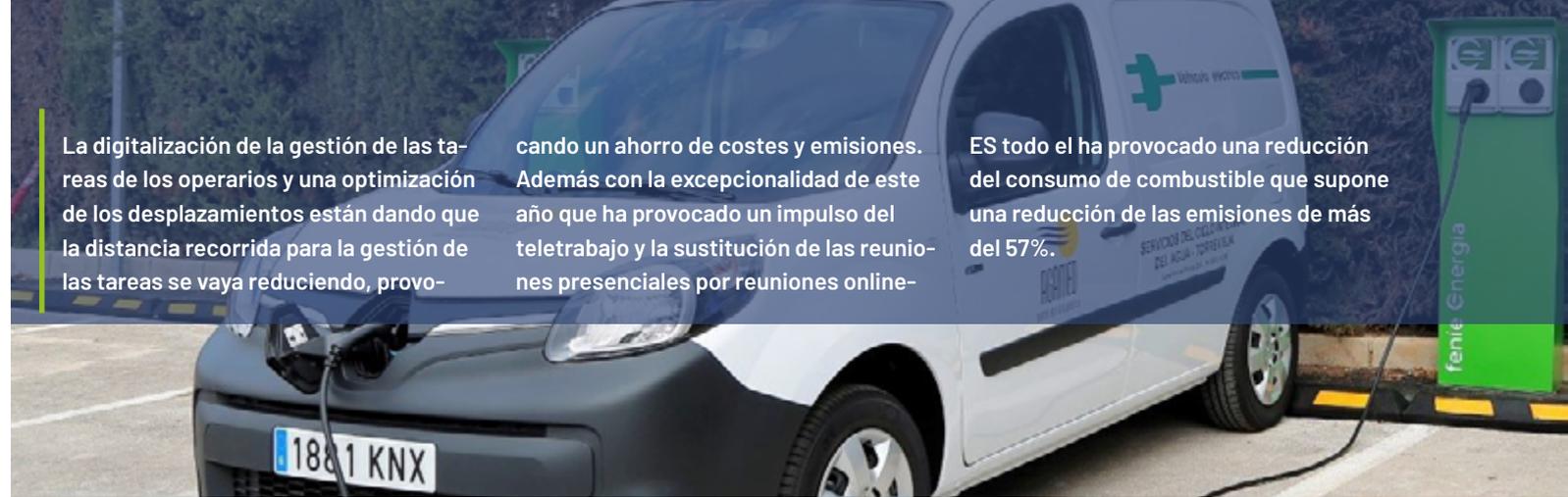


Actuaciones en eficiencia energética

SOCIEDAD	INSTALACIÓN	ACCIÓN	Ahorro previsto anual Kwh
AGAMED	EBAR Dr Waksman	Eficiencia	67.762
	EBAR Hombre del Mar	Eficiencia	7.328
	EDAR Torreveja	Eficiencia	13.876
TOTAL			88.966

Movilidad sostenible

Otra acción es la movilidad sostenible, con la **optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota de Agamed más la incorporación de vehículos ecológicos**. Se ha ampliado el número de puntos de carga para poder ampliar la flota de vehículos eléctricos, así como el número de vehículos sustituidos por ecológicos (eléctrico e híbridos).

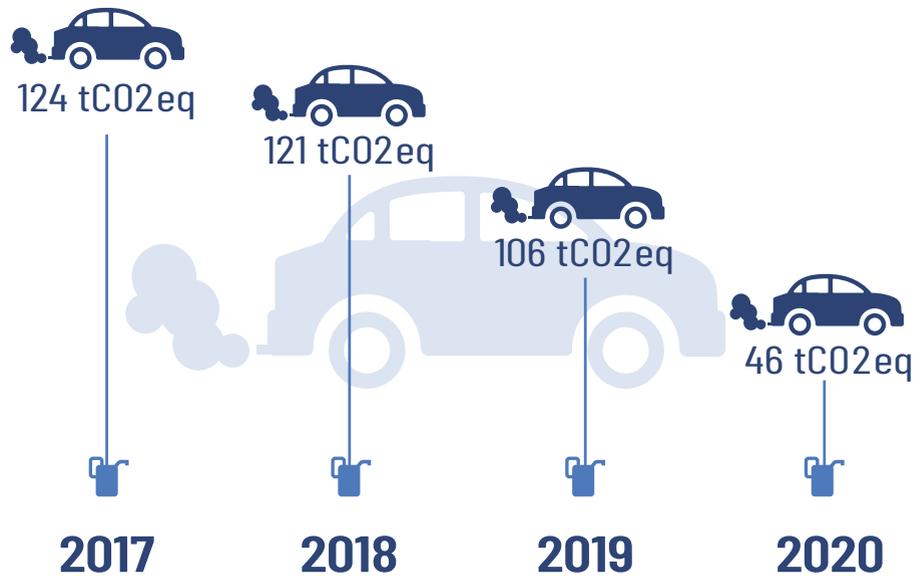


La digitalización de la gestión de las tareas de los operarios y una optimización de los desplazamientos están dando que la distancia recorrida para la gestión de las tareas se vaya reduciendo, provo-

cando un ahorro de costes y emisiones. Además con la excepcionalidad de este año que ha provocado un impulso del teletrabajo y la sustitución de las reuniones presenciales por reuniones online-

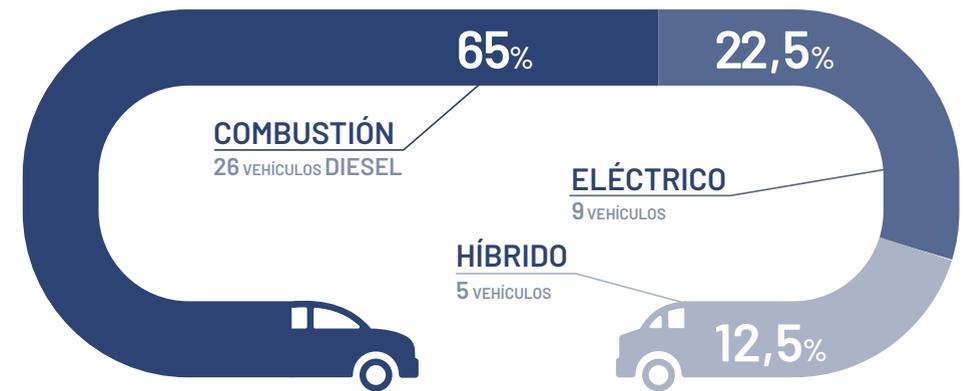
ES todo el ha provocado una reducción del consumo de combustible que supone una reducción de las emisiones de más del 57%.

Ahorro de emisiones de CO₂



Factor de Emisión: Gasóleo 2,467 - Gasolina 2,18 - GLP 1,671 Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (mayo 2020)

FLOTA DE VEHÍCULOS



Se ha evitado la emisión de 60,7 tCO₂eq.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Dinapsis for water resorces

Es una herramienta desarrollada por Hidraqua, socio tecnológico de Agamed, que cubre una de las principales necesidades que se detectaron durante este episodio de la DANA en la Vega Baja (Alicante) en el 2019. Responder a los efectos del cambio climático implica poder calcular cuáles serán las consecuencias que provocarán los fenómenos meteorológicos extremos como la DANA o las sequías prolongadas conforme se van produciendo diferentes hechos o alternaciones.

Con esta aplicación permitirá, entre otras acciones, analizar mediante simulaciones la capacidad de las principales infraestructuras existentes para mitigar los efectos de las inundaciones y evaluar medidas alternativas para mejorar la resiliencia de la zona. Dinapsis for wáter resorces es una herramienta compuesta por un sistema que

analiza la resiliencia de las infraestructuras críticas de protección contra inundaciones y por otro de alerta temprana que ayuda en la coordinación de los servicios de emergencia. Además, incorpora una plataforma de información que recopila, homogeneiza y estructura los datos relacionados con el agua en el territorio.

Tres sistemas en una herramienta

El análisis de resiliencia que incorpora utiliza modelos digitales del terreno, registros históricos pluviométricos y modelos hidrodinámicos bidimensionales para para predecir la localización y el momento de la riada en que se producirán los daños por inundaciones en diversos escenarios hipotéticos, como la rotura de una infraestructura o una acumulación de sólidos en un cauce.

El sistema de alerta temprana, por su parte, utiliza modelos atmosféricos y fuentes de datos, como el radar meteorológico, para tomar la delantera a los aguaceros. De este modo, permitirá avisar con antelación a los servicios de coordinación de emergencias para proteger a la población.

Por último, el sistema de información recopila de forma automática los datos públicos del agua en el territorio, los integra y ofrece visualizaciones interactivas que ayudan a comprender de forma sencilla la complejidad de la disponibilidad y uso de recursos. También ayuda a lidiar con fenómenos con una mayor inercia temporal pero efectos también demoledores, como la escasez y la sequía.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

**LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO**

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Preservación del agua

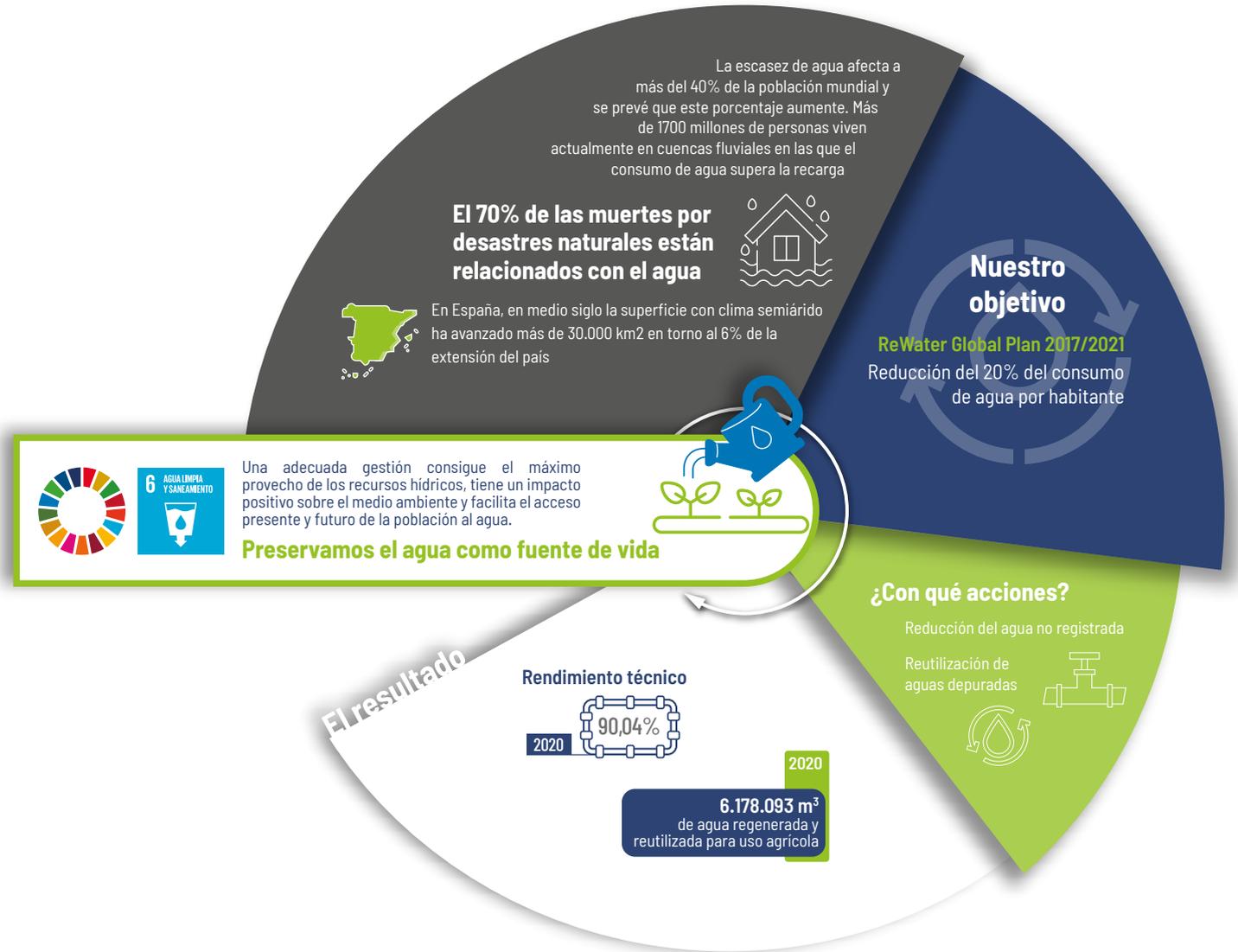


OBJETIVO

PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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. Desde el 2015 estamos teniendo años hidrológicos muy secos en la cuenca mediterránea, y desde ese año se ha ido prorrogando la declaración de sequía por parte del Gobierno para la cuenca del Segura. Frente a esta situación **es necesario disponer del máximo de recursos** para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

Este año ha sido un buen año para Torrevieja que una vez más ha experimentado un descenso del 5% del consumo del agua potable respecto al año anterior, alcanzando un consumo anual de 8,37 Hm³/año, para un total de 125.684 clientes al finalizar el año. Este dato representa una dotación media de 182,25 litros/cliente/día, reduciendo la dotación de 230,2 l/cliente/día, en el año 2007, a los actuales valores.

Este descenso se debe a varios factores; una muy importante y coyuntural, es el descenso de visitantes a Torrevieja por motivo de las restricciones de la movilidad y

del consumo de algunos sectores a consecuencia de las medidas de seguridad frente a la covid-19 y otra que es tendencia en los últimos años es un mayor uso responsable del agua de la ciudadanía y también una mayor eficiencia de la red de distribución de agua potable de la ciudad, como consecuencia de las campañas de búsqueda de fugas, y la regulación de presiones por sectores.

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).



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

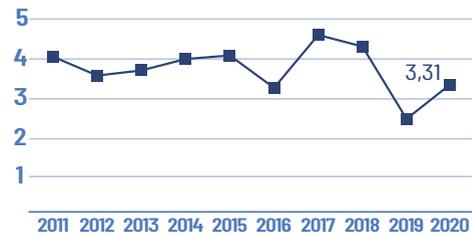
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

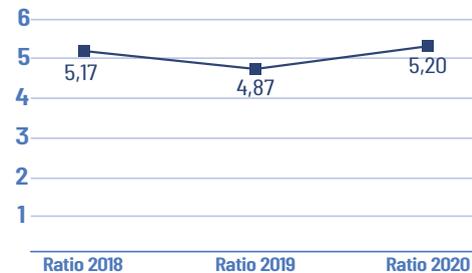
El agua no registrada (ANR) en 2020 se situó en 3,31 m³/Km.día.

Agua no registrada (m³/KmDía)



La ratio interanual de averías en red y acometidas, tanto provocadas como no provocadas, se sitúa en 4,87 averías mensuales por 100 km de red.

Averías en red y acometidas (Averías mensuales por 100 km de red)



ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA

2.636

CONTADORES DE TELELECTURA EN PARTICULARES Y EMPRESAS

23.641m³

RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA EL FRAUDE EN LA RED DE AGUA POTABLE

130

FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS EN LA RED

1.552km

DE RED INSPECCIONADA PARA BUSCAR FUGAS DE AGUA

6.525

MENSAJES PERSONALES AVISANDO SOBRE UN CONSUMO EXCESIVO

90,04%

RENDIMIENTO TÉCNICO HIDRÁULICO

3,31

ANR (m³ / km / día)

125.686

MENSAJES EN FACTURA SOBRE USO RESPONSABLE DEL AGUA

Respuesta COVID-19



Durante el confinamiento, se tomaron las siguientes medidas:

- Se priorizó el teletrabajo y la empresa facilitó los equipos para poder hacerlo.

- En operaciones se limitó a lo indispensable y urgente: Operación Adaptada.

- Se ajustó la plantilla que estaba en campo priorizando que el personal permaneciera en casa disponible como retén.

- Se identificó el personal sensible y se aisló.

- Se ampliaron los turnos de la EDAR de 8 a 12 horas para poder preservar a más gente en reserva.

- Protocolos de trabajo específicos COVID.

- Plan de desescalada para el proceso de reincorporación al trabajo, en el que se realizaba un seguimiento de la evolución de los indicadores epidemiológicos.

Se reorganizaron los equipos para priorizar la individualización de los trabajos.

- Equipos burbuja para trabajos que no permiten la individualización. Se escalonaron los accesos al almacén para garantizar el correcto aislamiento de los grupos burbuja.

Durante la pandemia se hace un seguimiento de los datos epidemiológicos para ir adaptando las medidas y restricciones en función de la evolución epidemiológica, lanzando cribados masivos entre la plantilla a fin de evitar contagios en el ámbito laboral y garantizar así el correcto funcionamiento del servicio y con ello, blindando el suministro de agua potable y el saneamiento e higiene.

Fruto de la diligencia de Agamed en la gestión a nivel operacional de la pandemia, se logró la tasa cero de contagios en el ámbito laboral y se mantuvo el servicio.

Red de alcantarillado

Trabajo preventivo

335 Km

de red de alcantarillado y colectores

3.208 horas totales

de limpieza programada de la red de alcantarillado y atención a puntos conflictivos

5.600

imbornales limpiados

2

campanas anuales de desinsectación

10.477 m

de redes inspeccionadas mediante los equipos de cámara de televisión

240 horas

para la comprobación del estado de las tuberías y la detección de deficiencias mediante equipo de inspección de televisión

295 km

de red de alcantarillado limpiada

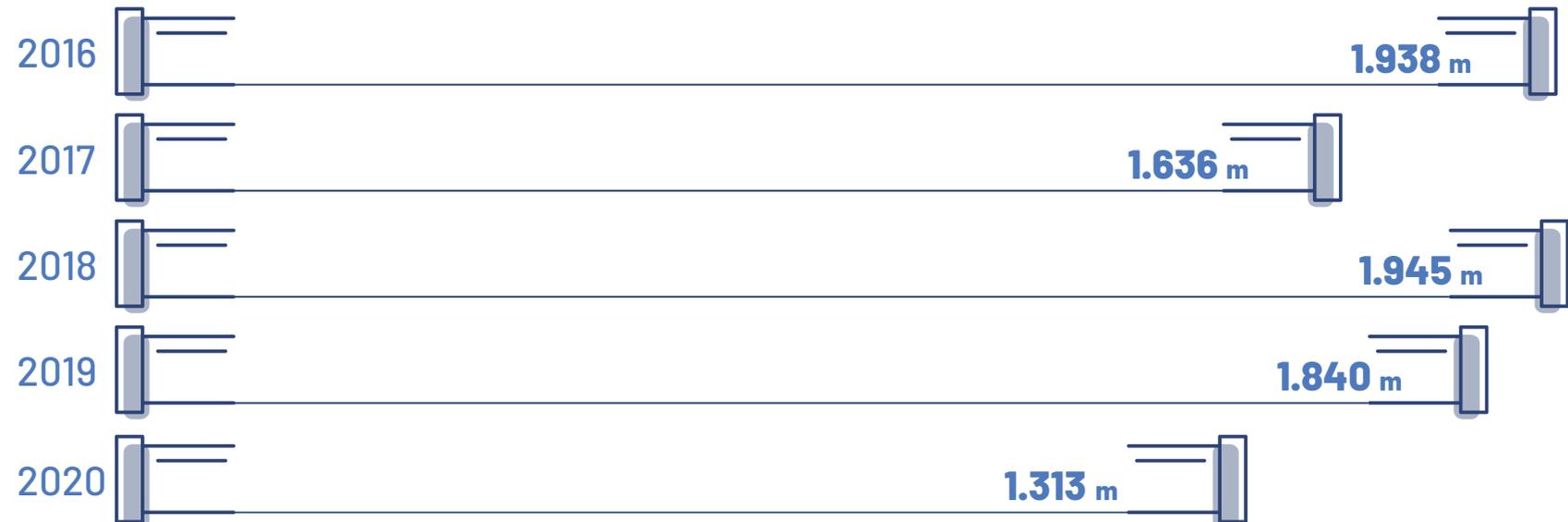
Trabajo correctivo

1039 horas de acciones correctivas

- 4% Desatascos
- 13% Apoyo a obras
- 20% Pluviales
- 3% Trabajos Ayuntamiento
- 9% Imbornales
- 62% Otros

Se han sustituido un total de 117 tapas nuevas de cierre hermético. Actuaciones sobre tapas que hacían ruido con cinta asfáltica para nivelarlos y amortiguar el rozamiento tapa-marco.

Longitud Red de alcantarillado renovada (metros lineales)



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Infraestructuras verdes para pluviales

El sistema de red de saneamiento de Torrevieja es separativo, las aguas pluviales no son recogidas juntamente con el agua residual, existiendo por tanto redes de alcantarillado y otra de redes pluviales. Esto permite una gestión de más eficiente y sostenible de la gestión del agua en Torrevieja, al evitar que la red de alcantarillado se colapse con las lluvias con el consiguiente riesgo de vertidos de aguas residuales a cauce público.

Las infraestructuras pluviales en Torrevieja han ido ampliándose en los últimos años, de manera que actualmente se cuenta con una longitud de 29.198 metros de conducciones a los que se añaden 3 canales paralelos a la N-332 y 3 canales más en la urbanización El limonar.

A la red de canales mencionada, desde Doña Inés hasta El Limonar, se suman 3 balsas a cielo abierto (Doña Inés, El limonar y Punta la Vibora) que ayudan a transportar y almacenar el agua pluvial durante los episodios de lluvia, siendo la capacidad de almacenamiento total de 40.975 m². Estos canales y balsas 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.

Las funciones de ésta importante infraestructura hidráulica son fundamentales para una gestión sostenible del ciclo integral del agua en el municipio. A través de los canales se consigue drenar una parte importante del agua de escorrentía de las urbanizaciones más sensibles en episodios de lluvia y conducir las aguas recogidas hasta la depuradora de Torrevieja para su depuración y reutilización para riego agrícola.

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.

Gracias a las balsas de laminación, las aguas de lluvia son almacenadas durante los episodios de lluvia y una vez que finaliza la lluvia son impulsadas a la red municipal de alcantarillado para finalmente ser depuradas en la estación depuradora de aguas residuales. De esta forma se evita que se produzca la contaminación del cauce público por motivo del vertido de las aguas de lluvia contaminadas.

Las balsas de laminación abiertas y los canales favorecen que se reduzca el terreno urbanizado, reduciendo el efecto de isla de calor en zonas urbanizadas, así como la tamización con una cubierta vegetal favorece la biodiversidad.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Calidad del agua

El agua que se distribuye Agamed supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país. Se realizan más de diferentes análisis anuales, destacando los análisis completos, complementarios, las determinaciones de radiactividad, legionela entre otros.

La garantía de calidad del agua potable es una de las principales prioridades de Agamed. Este aspecto se controla mediante análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución, así como mediante análisis microbiológicos y físicos-químicos del agua en la red que permiten vigilar todos los parámetros que pueden afectar a la calidad del agua que se suministra a nuestros clientes, cumpliendo ampliamente el número de análisis marcado por la legislación vigente.

Se analiza exhaustiva y constantemente el agua que distribuimos en el término municipal de Torreveja, a partir de análisis microbiológicos y físico-químicos, observando parámetros como: metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor, etc. Llevamos a cabo comprobaciones diarias del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de red de agua potable. Asimismo, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.

Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumofila, en base al RD 865/2003, se han llevado a cabo, controles en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.

Agamed tienen la certificación de la norma ISO 22000, Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria, en el ámbito de la distribución del agua potable.

TIPOS DE ANÁLISIS	CANTIDAD
Análisis Control ETAP	7
Análisis Completo ETAP	1
Análisis Control Red Distribución	82
Análisis Completo Red Distribución	16
Análisis Complementarios	689
Análisis Grifo del consumidor	1
Legionella	243
Radioactividad	3
Total análisis 2019	1.042

Control del agua en grifo del consumidor

Agamed ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas. Estas muestras se analizan y se

comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.). Sin embargo a consecuencia durante 2020, no se ha realizado la campaña anual de control en grifo, debido a la pandemia provocada por SARS COV 2. Únicamente se realizó una toma de muestra en el centro público previo a su apertura.

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.

	TOTAL	ZONA NORTE	ZONA SUR
Establecimientos Públicos	20	12	8
Comercios	10	6	4
Viviendas	30	18	12
Total	60	36	24

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

**DE LINEAL A
CIRCULAR**

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

De lineal a circular

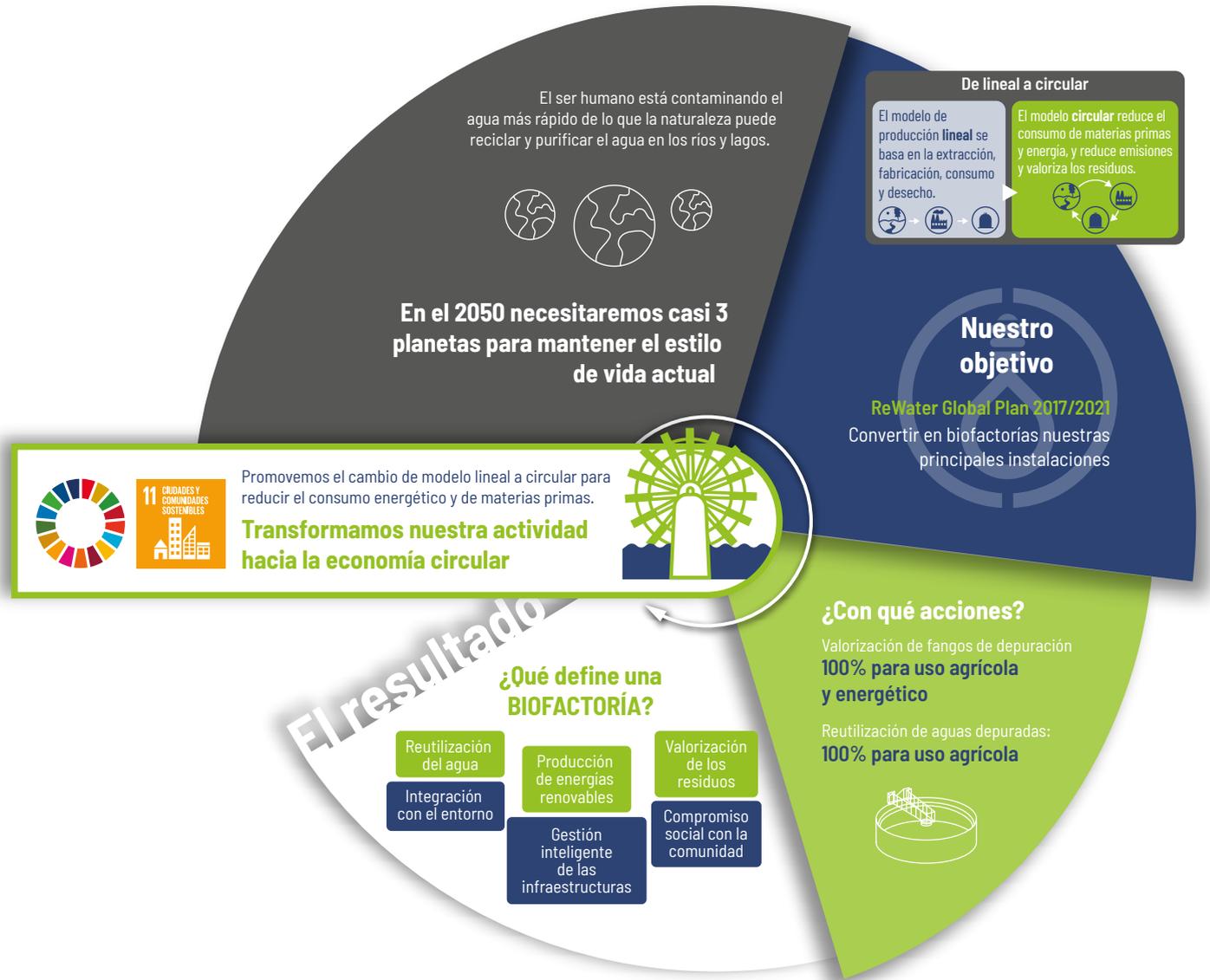


OBJETIVO

CREACIÓN DE
BIOFACTORÍAS
EN NUESTRAS
PRINCIPALES
INSTALACIONES



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021

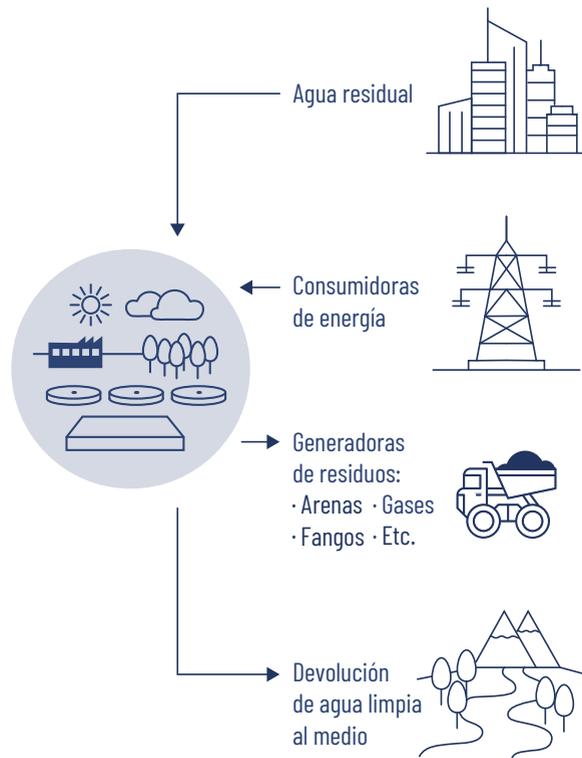


¿Qué es un biofactoria?

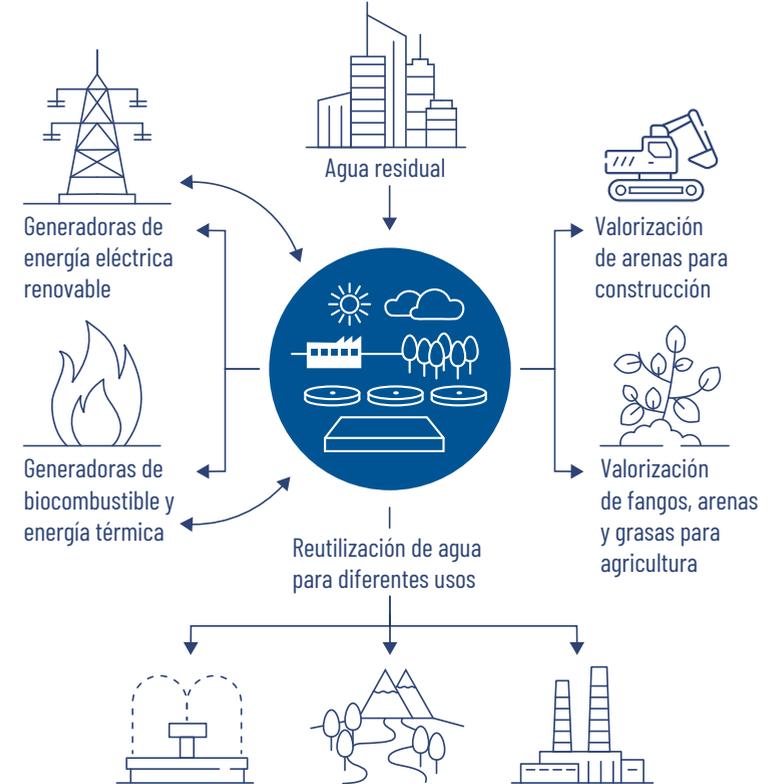
Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones generan residuos y consumen energía. Con la estrategia de biofactorías, Hidraqua propone un nuevo modelo de instalaciones, basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

Además de conseguir la circularidad total en cuanto al agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental.

Modelo lineal: DEPURADORAS



Modelo circular: BIOFACTORÍAS



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

Valorización de residuos

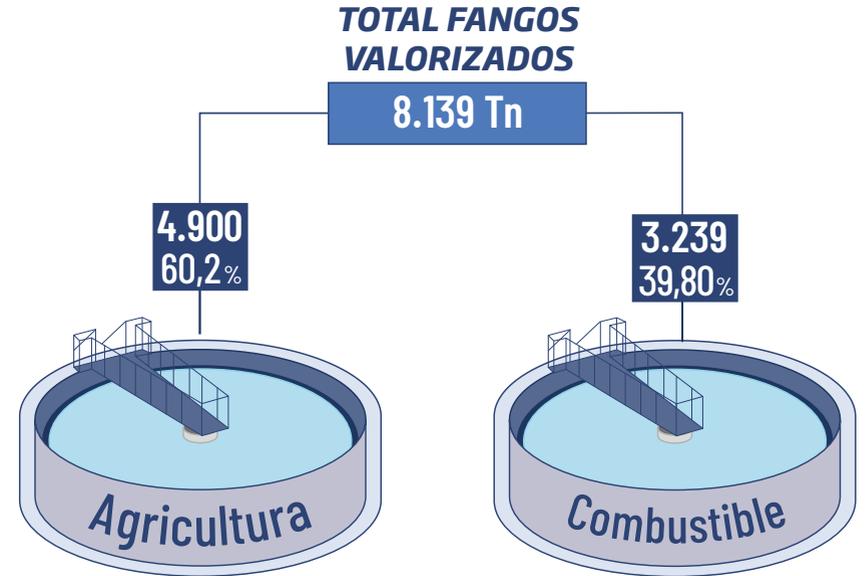
Convenio investigación con la UMH para uso lodos en compostaje

Agamed junto a Hidraqua y Aguas de Alicante ha firmado un Convenio de Investigación con la UMH de Elche para la investigación del compostaje de lodos procedentes del proceso de depuración. El Grupo de Investigación Aplicada en Agroquímica y Medio Ambiente de la UMH colaborará con las empresas para la implantación de una planta de compostaje, así como en la optimización de la planificación en su gestión, destina al tratamiento de residuos urbanos (lodos edar y podas de jardinería urbana) y de otros flujos residuales del entorno de la Vega Baja del Segura. Se estudia medidas y estrategias de gestión sostenible y de bajo coste, que pueda ser reutilizado el composto en las actividades de mantenimiento de parques y jardines de los municipios en sustitución parcial de insumos actualmente adquiridos y con la repercusión positiva a nivel medioambiental del reciclaje de residuos orgánicos.

Reutilización de aguas regeneradas

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

De las 8.139 Tn de fango deshidratado generado en 2020 (con sequedad promedio de 19,7%) 4,9 Tn (un 66,19%) es reutilizado como abono y enmienda orgánica en agricultura, mientras que las 3.239 Tn restantes (un 39,8%) han tenido como destino la valorización térmica en la Planta de Secado Térmico de Lodos de la cementera de Alicante (CEMEX).



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Convenio investigación con la UMH para uso lodos en compostaje

Desde el 2010 Agamed, Hidraqua y Aguas de Alicante cuentan con un convenio con Universidad Miguel Hernández, a través del Grupo de Investigación Aplicada en Agroquímica y Medio Ambiente, para el desarrollo de un estudio que permita aprovechar los lodos de las depuradoras en la producción de compost para agricultura. Este convenio se ha ido renovando desde entonces y ha permitido incluir, además de estos lodos, otros residuos que se generan habitualmente en las ciudades como son los restos de las podas.

Durante el 2020 la investigación se han centrado en conseguir que el compost generado mantenga la misma calidad que se estaba obteniendo hasta el momento, pero con un tratamiento de residuos mucho más ambicioso.

La planta de compostaje, COMPOLAB de la UMH, ha conseguido recorrer con éxito el camino de obstáculos que lleva desde la producción del compost resultante en el laboratorio, hasta el escalado, primero semi-industrial y después industrial.

Uno de los objetivos del estudio está dirigido para conseguir que la planta de compostaje que se ejecutará en Pilar de la Horadada sea capaz de producir un compost de gran calidad a escala industrial para su comercialización. Esta instalación, propiedad de la EPSAR, estará diseñada, producida y explotada por una empresa del grupo Suez, grupo al que también pertenece Hidraqua,

junto con Pavasal. Esta planta se encargará de tratar 20.000 toneladas al año de lodos procedentes de las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales del litoral de la Vega Baja, en concreto de las instalaciones de Pilar de la Horadada, San Miguel de Salinas, Torrevieja y Orihuela Costa.

Utilización de materiales reciclados en obras

Un ejemplo es el uso material reciclado procedente de las obras para los rellenos de zanjas. Con esta acción se reduce el empleo de zahorras procedente de canteras al a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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 la EDAR mediante un control de los vertidos 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 de riego, así como la disposición de lodos de uso agrícola.

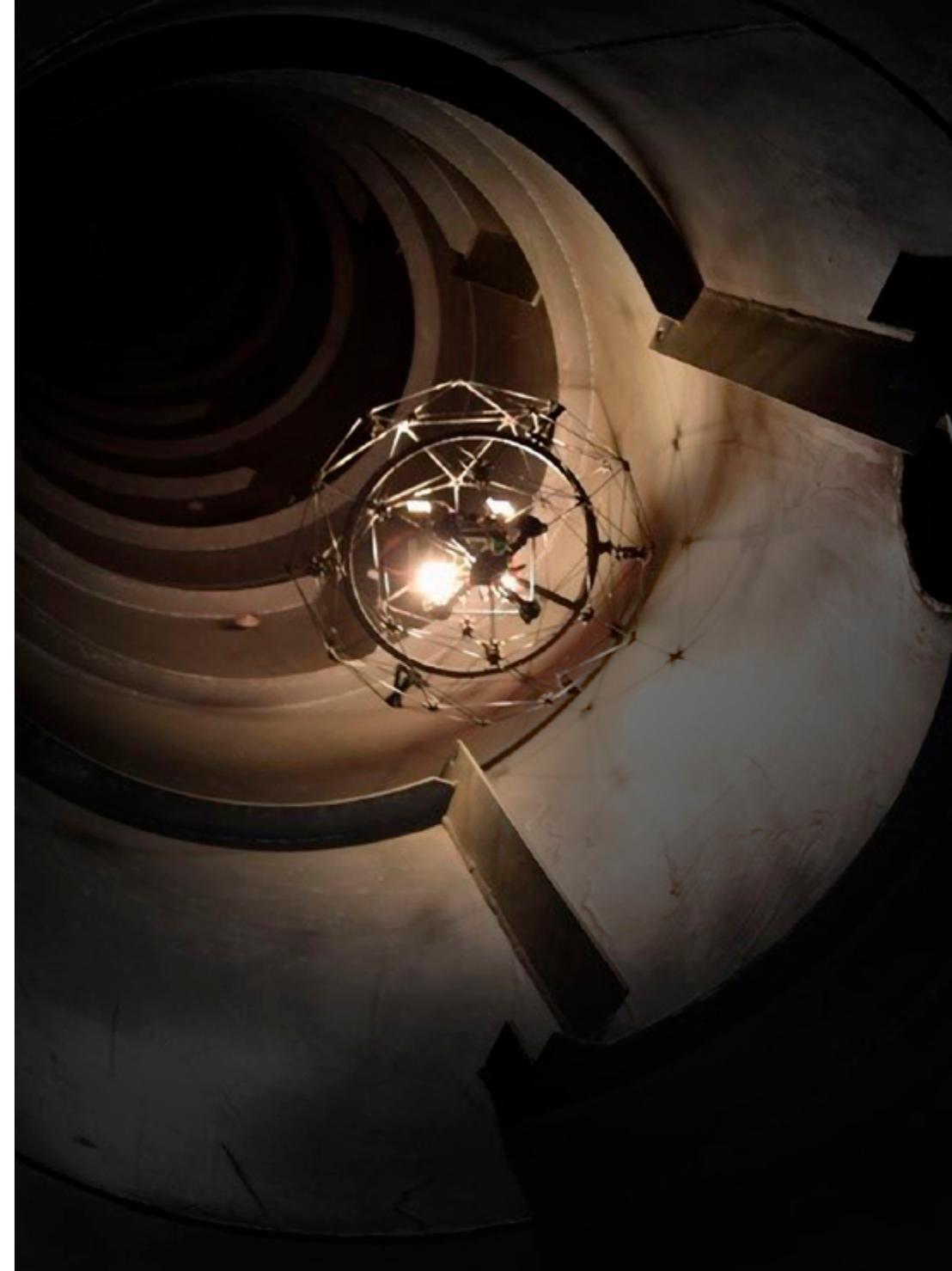
Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de la red de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc.) así como un control de la salinidad en la red.

Agamed ha identificado 10 puntos del término municipal que recogen unas cuencas determinadas para la toma de muestras, sobre los que se actúan sobre los diferente parámetros y acorde con la ordenanza de vertidos municipal.

En total se han realizado 492 análisis de varios parámetros.

PARÁMETRO	UD.
Detergentes aniónicos	24
Aceites y grasas	36
Fósforo total	54
Conductividad a 20°C	54
D.B.O ₅	54
D.Q.O.	54
Nitrógeno nítrico	54
Sólidos en suspensión	54
pH	54

Adicionalmente, se realizan semanalmente análisis del parámetro conductividad en las estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR) más representativas de manera que se puede llevar un control de la aparición de salinidad en las redes de alcantarillado.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

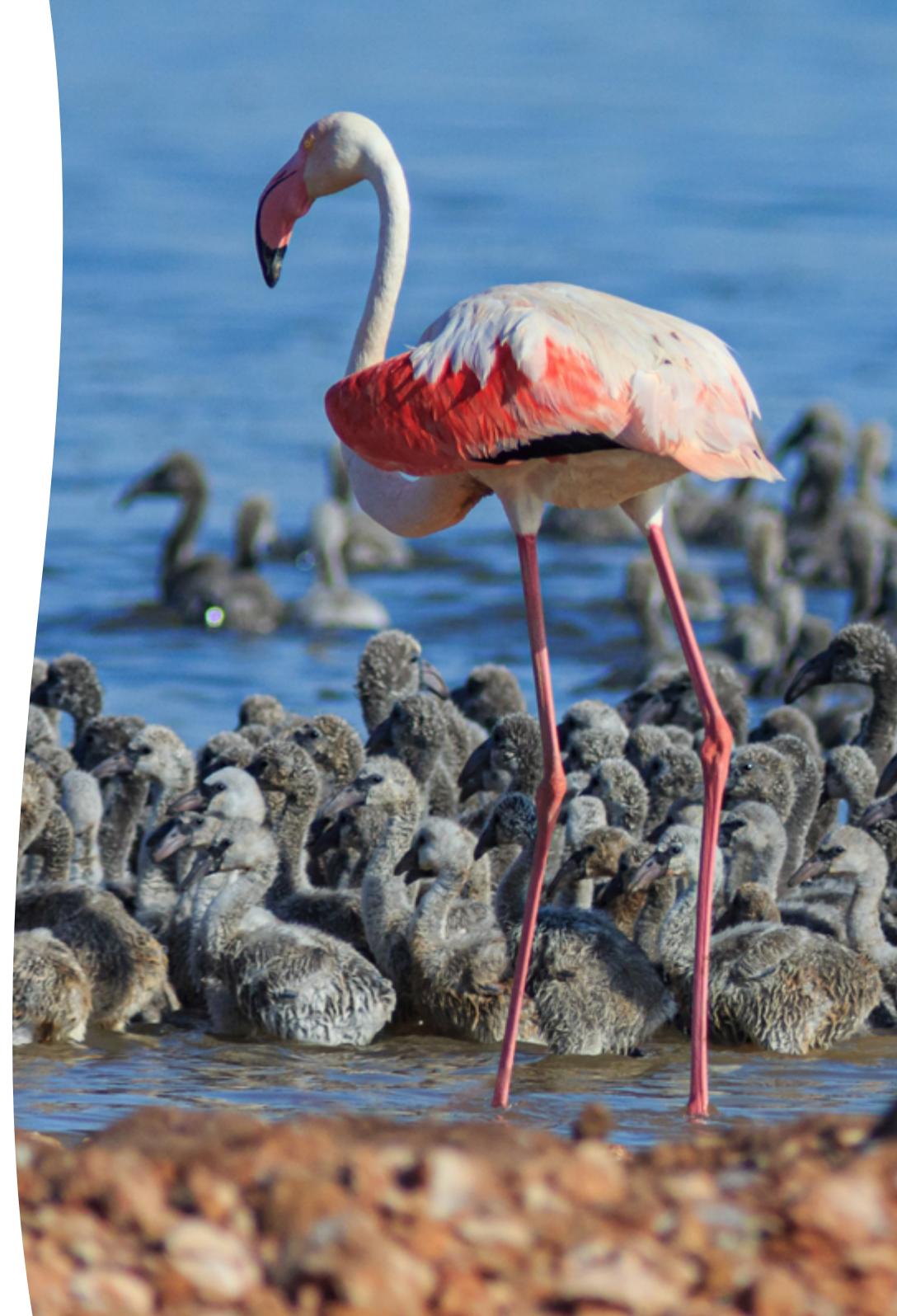
SOBRE ESTE INFORME

Protección de la biodiversidad

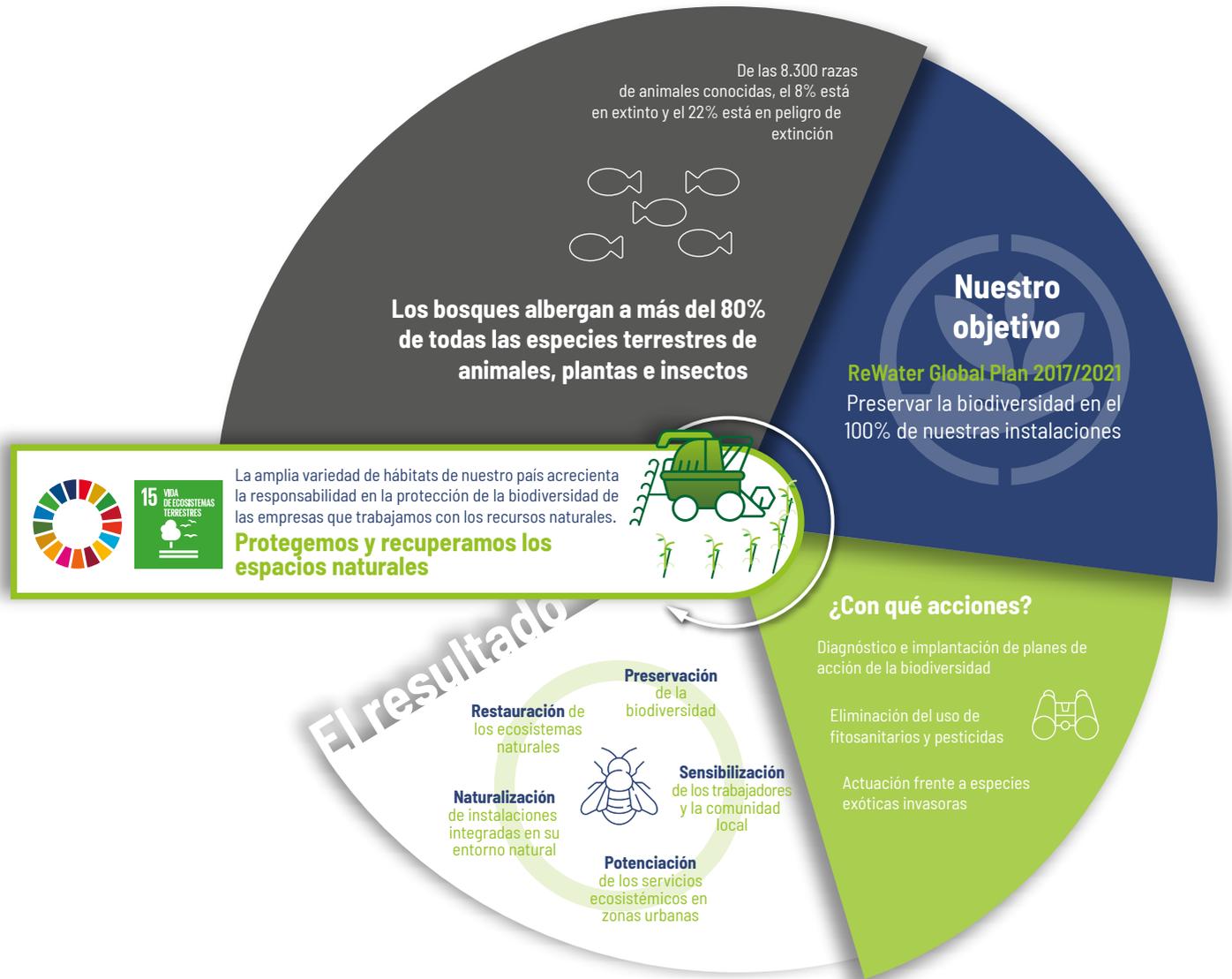


OBJETIVO

PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL 100% DE NUESTRAS INSTALACIONES EN ESPACIOS SENSIBLES



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Planes de diagnóstico

Para valorar la relación de las instalaciones que gestionamos con el entorno natural hemos desarrollado una metodología para el diagnóstico de biodiversidad en las plantas de tratamiento de agua con el fin de facilitar la elaboración de planes de acción.

El objetivo es disponer de una herramienta para:

- **Describir el estado actual de la instalación y de su entorno** inmediato y disponer de información relevante para la biodiversidad.
- **Identificar impactos a corregir** y ámbitos de mejora.
- **Realizar seguimiento del progreso** de la instalación a lo largo del tiempo.

Se han realizado un plan de diagnóstico de biodiversidad para la EDAR Torrevieja, ubicado en los lindes del Parque Natural de las Lagunas de la Mata y Torrevieja, que incluye 7 medidas para planificadas hasta 2021.

El objetivo es conseguir que todas las plantas de tratamiento ubicadas dentro de espacios protegidos tengan un diagnóstico y plan de acción de biodiversidad.

Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que están afectando a la pérdida de biodiversidad.

Por ello, hemos definido como **objetivo para 2021 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.

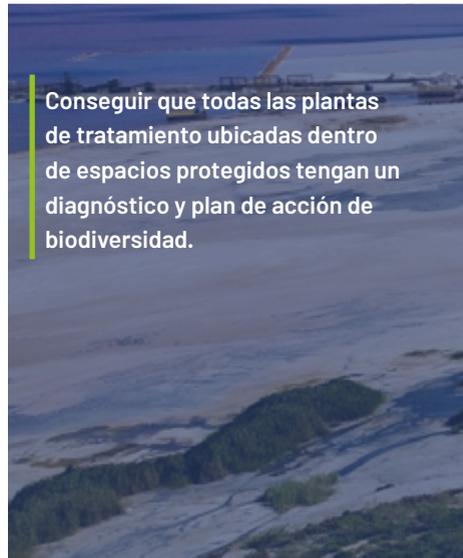
Los modelos de jardinería tradicional, en lugar de acercar la naturaleza a la sociedad, han provocado una pérdida de biodiversidad, fundamentalmente por la introducción de especies exóticas invasoras y la utilización de fitosanitarios. La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva **un cambio en 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.

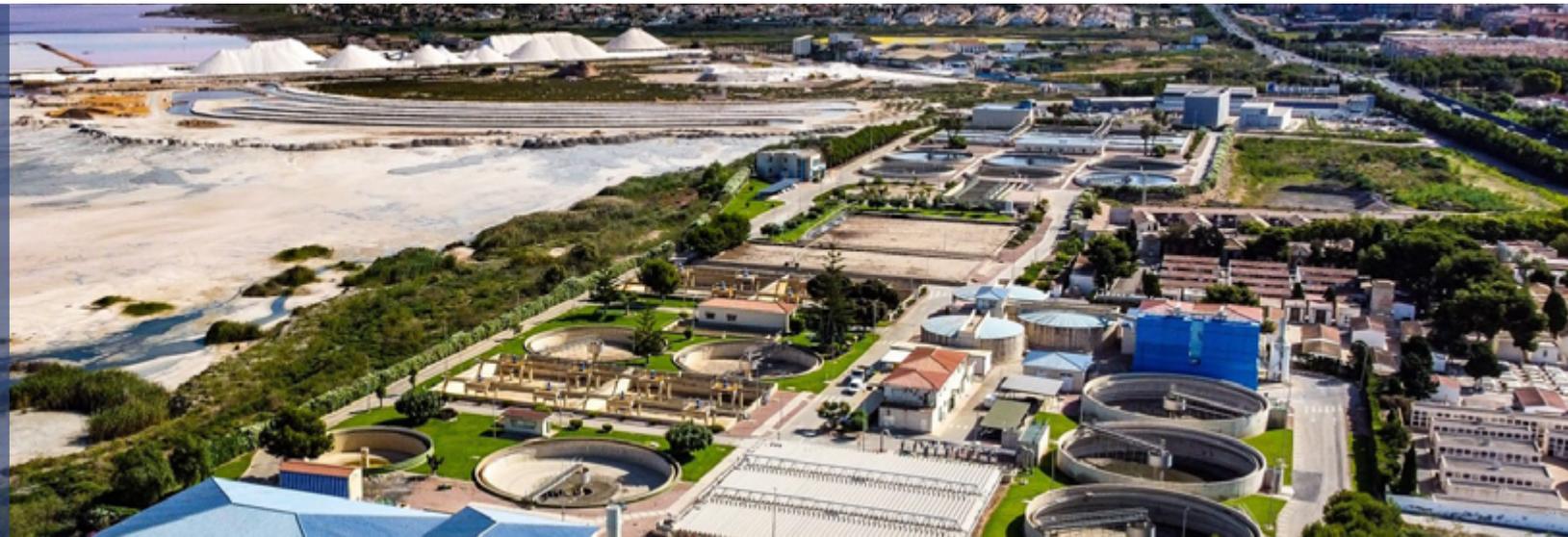
Para ello se cuenta con **pautas y alternativas** en la gestión de la vegetación espontánea:

- 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 relación.



Conseguir que todas las plantas de tratamiento ubicadas dentro de espacios protegidos tengan un diagnóstico y plan de acción de biodiversidad.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Proyecto STOP - invasoras

Una de las líneas de actuación establecida en los objetivos de Agamed de **preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones** es la incorporación de protocolos de actuación frente especies exóticas invasoras en todas nuestras instalaciones.

Las instalaciones del ciclo integral del agua generalmente están cercanas a ecosistemas acuáticos los cuales son muy vulnerables y pueden actuar como facilitadores de la dispersión de semillas o propágulos de especies invasoras a lo largo de grandes distancias. Por ello nos centramos en evitar que las instalaciones del ciclo del agua contribuyan a la dispersión de especies invasoras.

Durante el 2020 se han realizado trabajos de eliminación de especies invasoras, especialmente el *Carpobutrus* la especie con mayor presencia en las instalaciones. Las zonas se han repoblado con especies vegetales autóctonas.

Stop invasoras

BiObserva STOP-invasoras

Es la herramienta dirigida a los responsables de instalaciones que a través de la web, la app complementaria y el soporte técnico persigue alcanzar los siguientes resultados:

Formación y sensibilización sobre especies invasoras a todo el personal que trabaja en instalaciones del grupo.

Identificación y mapeado de todas las especies invasoras que tenemos en las plantas de tratamiento de agua.

Planes de actuación para el control y erradicación de especies invasoras de flora en las plantas de tratamiento de agua.



Naturalización de instalaciones (EDAR)

Nuestro objetivo es naturalizar las instalaciones, minimizar impactos, integrarlas en su entorno y permitir potenciar las funciones ecológicas del entorno.

Para ello, se hace necesario un cambio de paradigma en la gestión de zonas verdes para fomentar la biodiversidad, integrando el concepto de Infraestructura verde en la jardinería. Se trata, por tanto, de transformar las instalaciones de tratamiento de agua de infraestructuras grises a infraestructuras verdes, redes estratégicamente planificadas de espacios terrestres y acuáticos interconectados entre ellos que sustentan la biodiversidad, favorecen la resiliencia de los ecosistemas y potencian los servicios ecosistémicos.

Para ello, se realizan acciones como:

- **Gestión diferenciada de céspedes y prados**, permitiendo fomentar la diversidad de especies de flora y fauna, adaptando las necesidades de mantenimiento según el uso de la zona.

- **Creación de cierres vegetales** gestionados correctamente y poblados de las especies vegetales adecuadas, que tienen la potencialidad de servir de refugio y de alimento para una gran diversidad de especies.

- **Creación de jardines** de mariposas, zonas con gran diversidad de especies vegetales autóctonas que sirven de alimento y refugio para mariposas y otros polinizadores. Además de su valor estético, estos jardines, tienen un gran valor divulgativo y pedagógico.

- Realización de **acciones sencillas que se pueden realizar en las zonas verdes para fomentar la biodiversidad** y ayudar al control de plagas/molestias generando hábitats y micro-hábitats de especies "útiles":

· **Cajas nido para aves.**

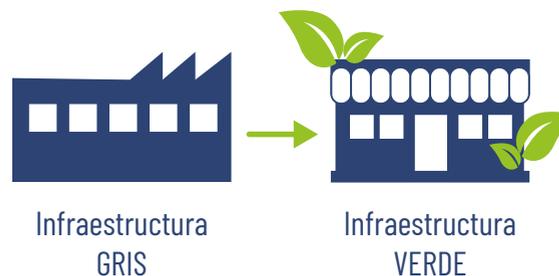
· **Refugios para murciélagos.**

· **Hoteles de insectos.**

· **Refugios con rocas o madera muerta.**

· **Conectividad y pasos de fauna.**

- Creación de **áreas delimitadas destinadas a la proliferación de flora espontánea**, con la única intervención por nuestra parte de acelerar el proceso mediante la introducción de ejemplares de plantas autóctonas de nuestros montes, así como de flora endémica amenazada o en peligro de extinción.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Restauración ambiental con especies autóctonas en Torrevieja

Agamed y el Ayuntamiento de Torrevieja, a través de su Concejalía de Medio Ambiente, han retomado el convenio de colaboración para la protección y recuperación de la Jarilla de Cabeza de Gato en el término municipal de Torrevieja.

La Jarilla de cabeza de gato es un arbusto pequeño distribuido en áreas costeras del mediterráneo occidental. Es una especie propia de acantilados y playas, por las poblaciones existentes (muy fragmentadas) se encuentra seriamente amenazadas por diversas actividades de origen antrópico.

Una vez autorizado la actuación por el Servicio Provincial de Costas se ha realizado una actuación de mantenimiento en el frente litoral del paraje denominado "Casas Lo Ferris", consistente en la eliminación de la flora exótica invasora (principalmente *Carpobrotus edulis*) se ha llevado a cabo la restauración ambiental en dicha zona.

La actuación, que comenzó en el mes de noviembre del 2020, se ha desarrollado en una superficie aproximada de 700 metros cuadrados, ha supuesto la plantación de unos 300 plantones y la instalación de riego de establecimiento.



Campañas de repoblación (El Molino)

En el marco del convenio establecido entre el Ayuntamiento de Torrevieja, Agamed y la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE) procedieron a la plantación en las dunas del Paraje Natural Municipal del Molino del Agua de medio centenar de enebros de las dunas (*Juniperus macrocarpa*), una especie extinguida en el sur de la provincia, acompañados de otras especies características de los bosques dunares como la sabina de las dunas (*Juniperus turbinata*), el lentisco (*Pistacia lentiscus*) y el cornical (*Periploca angustifolia*).

La recuperación de estas especies fue posible gracias a la colaboración del Servicio de la Devesa- albufera del Ayuntamiento de Valencia, que ha cedido los plantones de enebro marítimo, así como del CIEF de la Consellería de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.

Dentro del convenio se acompaña de otras actuaciones de recuperación ambiental de este espacio dunar, entre las que destacan la plantación de 1.600 plantones de especies configuradoras de la flora dunar, la lucha contra las especies exóticas invasoras y el mantenimiento de infraestructuras como vallados de protección de áreas dunares sensibles.

Acciones llevadas a cabo:

Acción 1

Control de especies exóticas invasoras leñosas (acacias y gándul), incluyendo triturado de fracción fina (1.800 m²).

Acción 2

Control de especies exóticas invasoras herbáceas (*Carpobrotus*), retirada mediante servicio de limpieza de playas. (2.900 m²).

Acción 3

Plantación de especies dunares (reposición de marras, plantación de zonas descubiertas de EEI, plantación de especies amenazadas y mantenimiento de las plantaciones con al menos 5 riegos de socorro en verano o instalación de riego. (0,5 ha).

Acción 4

Arreglo de vallado perimetral de zona de conservación de dunas (80 ml).



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Biodiversidad Urbana

Agamed, el Ayuntamiento de Torreveja y asociación naturalista Faunatura han firmado un convenio de colaboración para la instalación de cajas-nido para aves, cajas-refugio para murciélagos, construcción de refugios y estructuras para reptiles, y colocación de bebederos en instalaciones de Agamed (estaciones de bombeo y depósito).

Con esta iniciativa se pretende promover la biodiversidad urbana proporcionando lugares que puedan ser de uso para distintas especies dentro del núcleo urbano, obteniendo así ciudades sostenibles donde el desarrollo urbanístico y las especies silvestres puedan convivir, contribuyendo así al cumplimiento de la Agenda 2030 sobre Desarrollo Sostenible.

El concepto "biodiversidad urbana" hace referencia a todas aquellas formas de vida que conviven con los seres humanos en las ciudades y que nos aportan servicios ecosistémicos de vital importancia, como pueden ser la polinización de nuestros jardines y cultivos llevada a cabo por numerosas especies de insectos, el efectivo control de plagas realizado por murciélagos insectívoros o reptiles como las salamanguetas y lagartijas, así como la dispersión de semillas efectuada por las aves. Sin embargo, con el desarrollo urbanístico, la presencia de espacios verdes, como árboles, parques o jardines, es cada vez más escasa, siendo sustituidos por edificios, carreteras y otras infraestructuras, lo cual dificulta el establecimiento y desarrollo de estos grupos animales.

El equipo de la Asociación llevará a cabo un seguimiento de los resultados obtenidos al inicio del proyecto y una vez instaladas las estructuras. El seguimiento se realizará por observación directa y mediante la colocación de cámaras de fototrampeo, con el objetivo de evaluar la efectividad de las estructuras mediante el análisis de su uso y ocupación por parte de las diferentes especies, así como la identificación y conteo de las mismas. Así mismo, se evaluará la necesidad o no de realizar un seguimiento de las actuaciones a largo plazo con el objetivo de analizar la evolución de los resultados a lo largo del tiempo y determinar cuándo reparar y/o modificar aquellas estructuras que así lo requieran.

El concepto "biodiversidad urbana" hace referencia a todas aquellas formas de vida que conviven con los seres humanos en las ciudades y que nos aportan servicios ecosistémicos de vital importancia.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Proyecto SOS Gorriones

El **Proyecto SOS Gorriones** es una iniciativa que surge de la colaboración del Ayuntamiento de Torre vieja y Agamed con la participación de la Asociación Faunatura como parte ejecutora de las actuaciones propuestas. El Proyecto SOS Gorriones pretende fomentar la conservación y/o **recuperación de las poblaciones de aves urbanas** en general y las poblaciones de gorrion común en particular, a través de la confección e ins-

talación de cajas-nido específicas para aves paseriformes en el término municipal de Torre vieja. Esto se llevará a cabo mediante la **creación de una amplia red de colaboración** entre centros e instituciones, con la que a través de la educación ambiental, la divulgación y la participación ciudadana se consiga transformar nuestra localidad en una **ciudad sostenible** donde el desarrollo urbanístico y las especies silvestres puedan convivir.



Talleres de construcción de cajas nido

La construcción de estas cajas-nido se llevará a cabo a través de talleres educativos en distintos centros del término municipal. Concretamente, los realizarán los alumnos de ALPE, APANEE y los mayores del Centro AFA Torre vieja, como parte de un taller con el que se pretende ejercitar tanto física

como cognitivamente a los participantes, así como estimular su coordinación y expresión artística, a la vez que se transmiten valores de educación ambiental y se establece un contacto con la naturaleza y los animales.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

BiObserva

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

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de Hidraqua en la Comunidad Valenciana e involucra a la plantilla

en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo.

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

Voluntariado ambiental



N° VOLUNTARIOS

N° JORNADAS TOTALES

N° OBSERVACIONES

TIEMPO DEDICADO (MINUTOS)

VIDEO BIOBSERVA

Accede al vídeo de voluntariado BiObserva

WEB BIOBSERVA

Accede a la web del programa de voluntariado ambiental



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

BIOBSERVA

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Acceso al agua

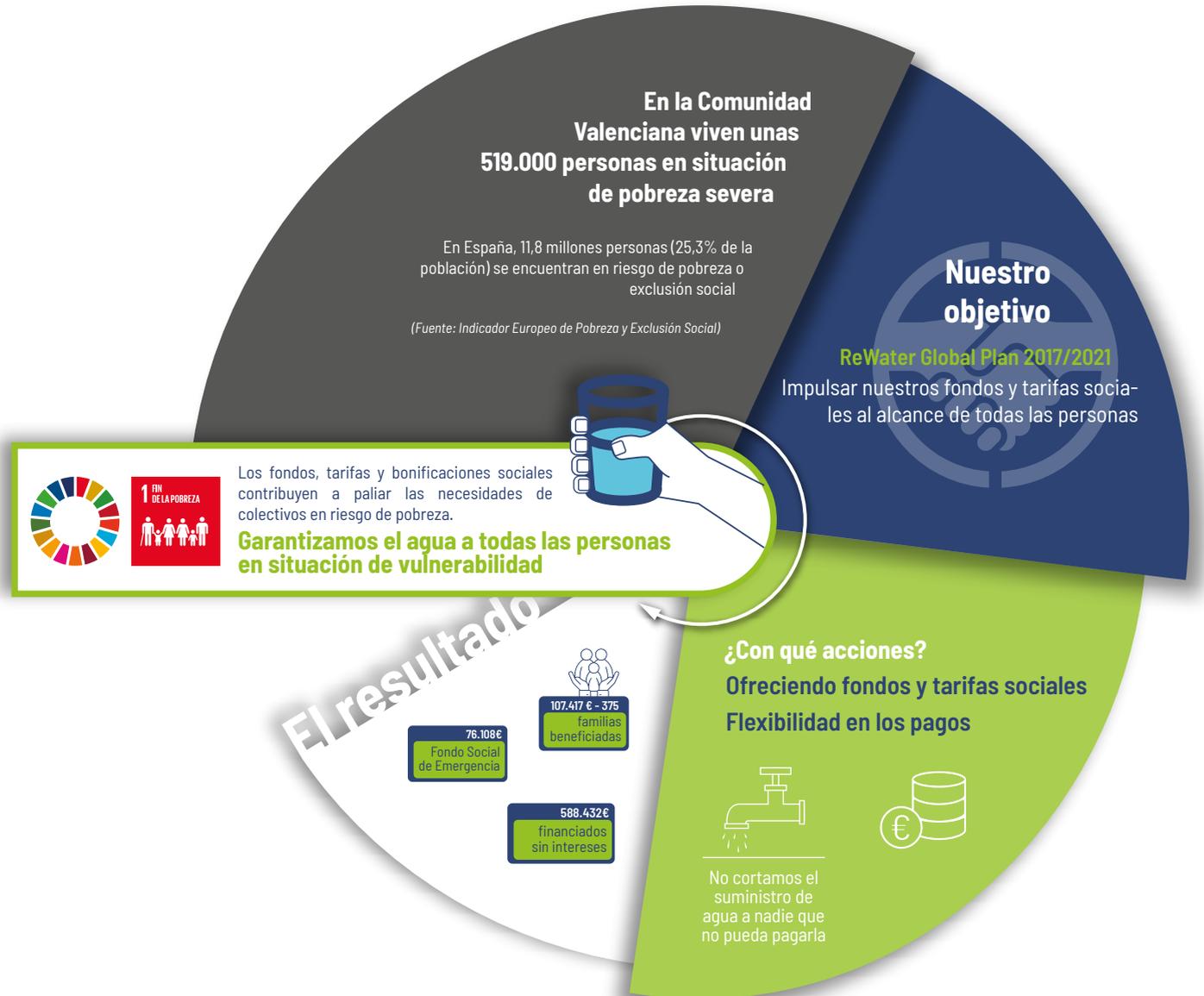


OBJETIVO

GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Garantía de acceso

En Agamed tenemos implantadas medidas sociales para paliar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social en colectivos en situación de vulnerabilidad. Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la posibilidad de elegir el día de remesa bancaria, de fraccionar una o varias facturas a través de los compromisos de pago o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un “pago plano” mes a mes.

Debido a la situación actual y a la paralización de determinados sectores de la economía española hemos detectado un aumento significativo de facturas pendientes de pago. Por ello hemos redefinido procesos para adaptarnos a la nueva realidad y aportar soluciones a personas y empresas que en circunstancias normales no deberían tener ninguna dificultad a la hora de hacer frente al pago de su factura pero que a raíz de la crisis sanitaria presentan dificultades económicas. Los mecanismos de gestión que garantizan la sostenibilidad de nuestros servicios aseguran que ningún cliente que no pueda pagar una factura por motivos relacionados con la crisis sanitaria será desabastecido. En el 2020 se ha incrementado el porcentaje de clientes con acceso a fondos sociales y a compromisos de pago.

Respuesta COVID-19

Ante la grave situación provocada por la pandemia y previa a la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, Agamed automáticamente paralizó cualquier gestión de corte de suministro, garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medidas de higiene necesarias

para protegerse del virus SARS-CoV-2. Agamed tiene en sus principios absolutamente integrada la idea de que presta un servicio de primera necesidad, de carácter esencial, y durante la pandemia actuó en todo momento priorizando dicho principio, garantizando y haciendo prevalecer en todo caso el derecho humano al agua, saneamiento e higiene.

Agamed ha colaborado de manera activa con ONG nacionales y locales en programas de ayuda a personas vulnerables afectados por la crisis provocada por la pandemia.



Fondo Social

En 2020 se destinaron 107.417 € al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 375 familias. Este fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica.

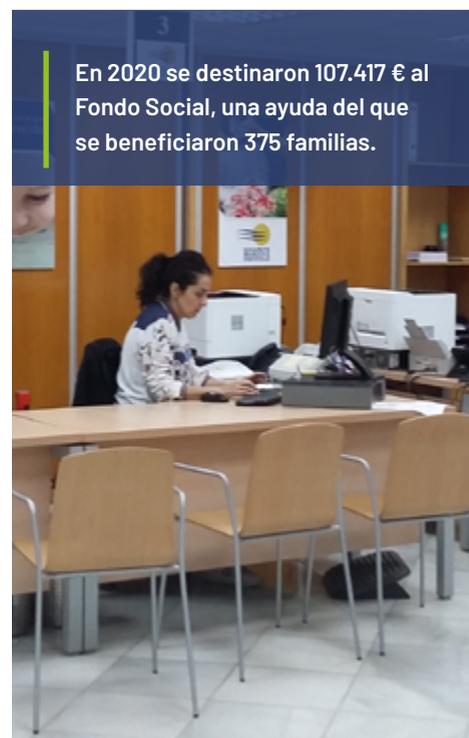
El objetivo es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua. Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica 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.

Agamed ha informado a la totalidad de sus clientes sobre la Ley2/2017, del 3 febrero de la Generalitat, en la que se adopten una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se han intensificado la comunicación y la coordinación con los Servicios Sociales Municipales para garantizar el derecho al agua de cualquier persona en situación de vulnerabilidad social.

Fondo Social de Emergencia

Agamed junta a la Concejalía de ONG y Voluntariado del Ayuntamiento de Torre vieja ha destinado una partida de 76.108 euros para ayuda social como respuesta a la situación de crisis económica y sanitaria provocada por la COVID-19.

Tipo Beneficiario	Nº Ayudas	Importe
Desfavorecidos	238	72.357,05 €
Familia Numerosa	90	12.233,40 €
Autónomos & PYMES	46	22.827,38 €
Total Ayudas	374	107.417,83 €



En 2020 se destinaron 107.417 € al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 375 familias.

Modalidad de pago 12 Gotas

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

Facilidades de pago

Los clientes se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio, tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2020 se firmaron 637 compromisos de pago sin intereses por importe de 588.432€.

La importancia de informar

La ciudadanía no siempre conoce las medidas que establece para garantizar el suministro, motivo por el cual la compañía ha revisado sus procedimientos de comunicación y sensibilización en las líneas de atención al cliente, especialmente para atender a aquellos que se encuentran en una situación menos favorable. Ante la situación extraordinaria de la COVID-19, se reforzó la comunicación con los servicios sociales para evitar que cualquier persona vulnerable no tuviera acceso al agua.



Reunión del Pacto Social

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Concienciación ciudadana



OBJETIVO

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Campañas de uso responsable

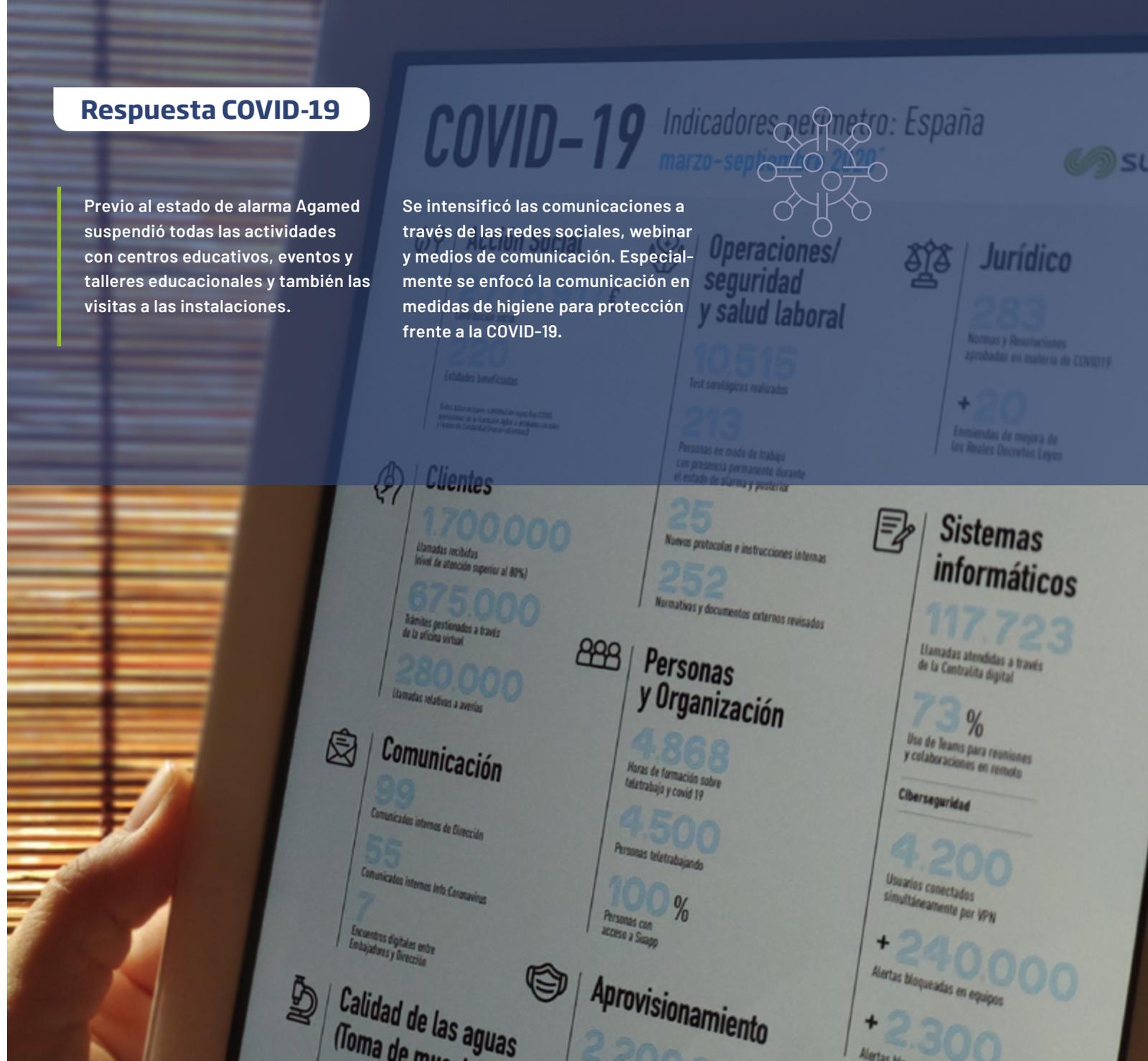
Trabajamos para sensibilizar a la ciudadanía sobre el cuidado del agua y el medio ambiente; una concienciación que es fundamental para sumar esfuerzos y avanzar hacia la sostenibilidad del planeta. Con este fin desarrollamos programas escolares, visitas a instalaciones, así como otras iniciativas de colaboración social.

En 2020 la crisis sanitaria causada por la COVID-19 ha condicionado nuestra actividad en múltiples aspectos. Por una parte, y a fin de proteger la salud tanto de nuestros profesionales como de la ciudadanía, hemos reducido las actividades presenciales e iniciado un proceso de digitalización.

Respuesta COVID-19

Previo al estado de alarma Agamed suspendió todas las actividades con centros educativos, eventos y talleres educativos y también las visitas a las instalaciones.

Se intensificó las comunicaciones a través de las redes sociales, webinar y medios de comunicación. Especialmente se enfocó la comunicación en medidas de higiene para protección frente a la COVID-19.



El monstruo de las toallitas

Además de los consejos de ahorro de agua desde hace unos años se ha incorporado otra campaña, “el monstruo de las toallitas”, una campaña para concienciar a la ciudadanía no tire las toallitas húmedas y otros productos de higiene al inodoro.

Las toallitas se han convertido en uno de los principales problemas en el correcto funcionamiento de la red de saneamiento provocando atascos y problemas en los sistemas de bombeos de las aguas residuales. Las acciones de comunicación llevadas a cabo por Agamed están focalizadas en informar a los

usuarios que estas toallitas no se disuelven a diferencia del papel higiénico y que tardan más de 100 años en descomponerse.

Agamed y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Torreveja presentaron la campaña de concienciación “el monstruo de la toallitas”. Se distribuyeron 500 pequeños contenedores de cartón a través de la Concejalía de Participación Ciudadana a todas las asociaciones para concienciar a los ciudadanos del buen uso de estos productos higiénicos.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Aqualogía

Aqualogía es el programa educativo elaborado por la Escuela del Agua que pretende acercar a los escolares el ciclo natural y urbano del agua, así como, fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad.

El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria dentro de la asignatura de Ciencias. Durante la sesión, 90 minutos, los escolares participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.

El alumnado finaliza la sesión con los suficientes conocimientos para comprender la gestión del agua en su municipio, el funcionamiento de una depuradora o los problemas ambientales que ocasionan las toallitas húmedas que se arrojan de manera errónea al inodoro.

El programa Aqualogía y la representación teatral la Gota Viajera tuvo que ser suspendido debido a las medidas de prevención ante la Covid en los centros educativos.



La gota viajera

La función teatral 'La gota viajera', protagonizada por Súper-gota, dirigida al alumnado de 3º y 4º de primaria, Durante el espectáculo el alumnado aprende sobre las etapas del ciclo natural y urbano del agua, así como formas de ahorrar y de la importancia que tiene hacerlo para todos los seres vivos del planeta.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Comunicación digital

Agamed sigue apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de relación. No obstante, durante el año 2020 se ha experimentado una reducción de las publicaciones en Twitter motivada por el estado de alarma generado por la pandemia de la COVID-19 que afectó claramente al rendimiento de las mismas. Concretamente se realizaron 475 publicaciones, que representan un 17% menos de las realizadas en 2019 las cuales generaron durante el ejercicio un total de 2.204 interacciones y 238.000 impresiones. En cuanto a seguidores durante 2020 se alcanzaron los 1561, que representa un crecimiento del 9%. Estos números evidencian que el interés de nuestra comunidad se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido relacionado puramente con el servicio.

Por otro lado, los accesos a la web reflejan una clara tendencia al alza motivada por el fomento de los canales no presenciales para la atención a la ciudadanía. En concreto durante 2020 se consiguieron 69.589 usuarios únicos a la página (42% más que en 2019).

En ocasiones especiales como es el caso de la pandemia de la COVID-19 las Redes Sociales han actuado como canal de referencia para ofrecer a la ciudadanía información actualizada y real sobre el estado del servicio y, en este caso concreto, consejos de seguridad y salud.

		TWITTER				WEB	
	Año	Comunidad	Tweets publicados	Impresiones	Interacciones	Usuarios	Páginas visitas
AGAMED	2019	1.437	571	296.000	2.021	48.876	597.477
	2020	1.561	475	238.000	2.204	69.589	832.943



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

Equidad y personas

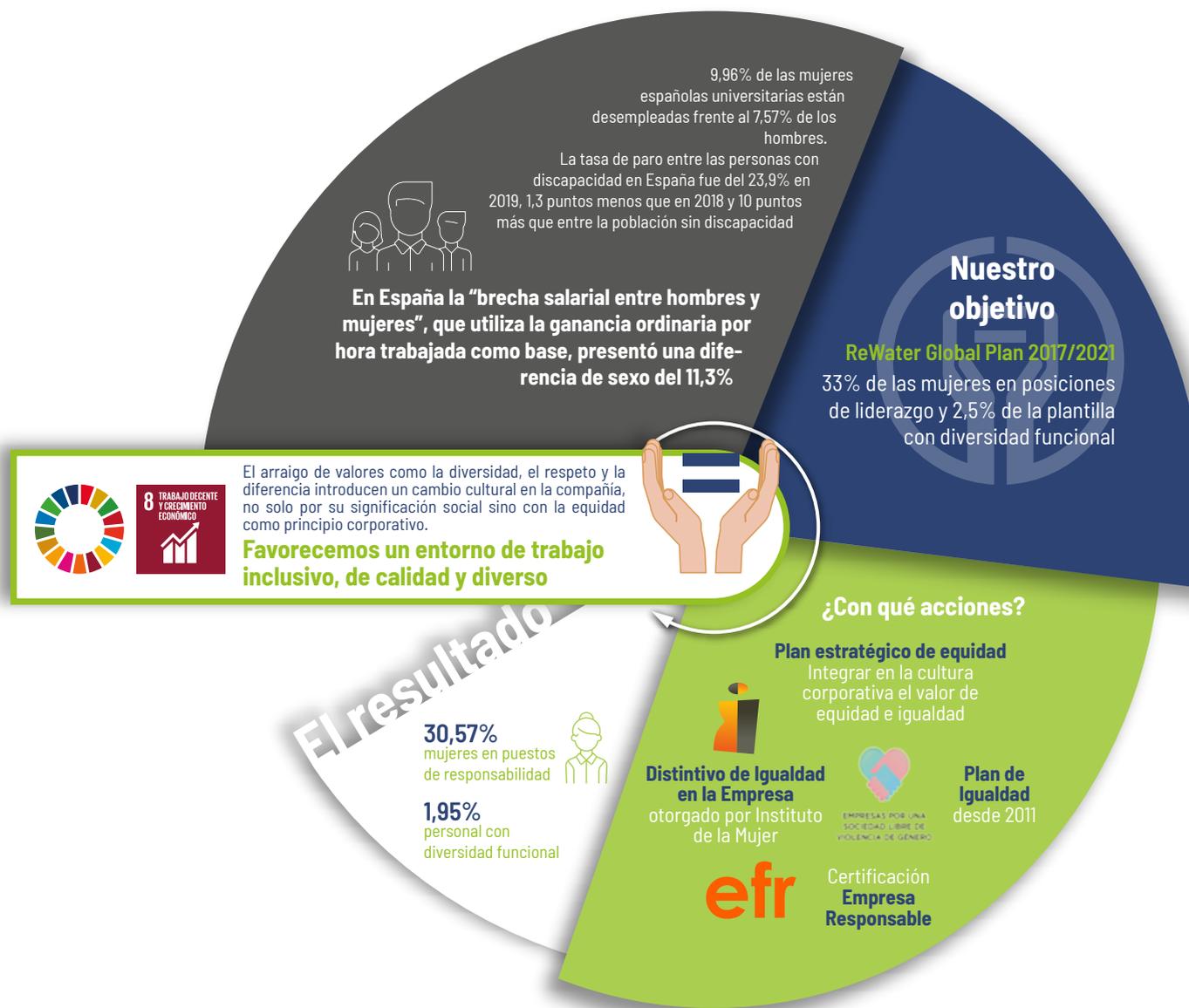


OBJETIVO

PROMOVEMOS
LA IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES
CREANDO
ENTORNOS
INCLUSIVOS Y
DIVERSOS



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Plan estratégico de equidad de Agamed (2018-2021)

Agamed asume el principio de equidad, como principio ético y de justicia, y el respeto a la diversidad como valor, se constituyen en principios básicos de nuestra actividad empresarial. Entendemos la **equidad integrada en todos nuestros procesos de trabajo, toma de decisiones, políticas de gestión de personas, comunicación y seguimos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.**

En el desarrollo de este Plan Estratégico, trabajado de manera colaborativa y transversal, se ha contado con las aportaciones de diferentes áreas del Grupo fundamentalmente las direcciones de Desarrollo Sostenible, Recursos Humanos y Comunicación.

Siendo conscientes de la necesidad de que las personas que tienen influencia en la organización se apropien de este Plan, **la metodología utilizada ha sido especialmente participativa.** Además de las áreas anteriormente mencionadas, se ha contado con la colaboración de una Red interna de Equidad, constituida "ad hoc" para el diseño de este Plan. En la creación de esta Red

interna se ha considerado también la necesidad de que ésta representara la diversidad territorial de Agamed de manera que se le dotara del pragmatismo necesario para su implantación. Este trabajo colaborativo ha permitido crear un ecosistema que apoya e impulsa este proyecto, lo dota de una visión compartida y asegura la coherencia interna.

En coherencia con el compromiso adquirido de **contribuir con la sociedad y garantizar que todas las personas gocen de una igualdad de oportunidades, independientemente de su género o diversidad funcional,** y en consonancia con la Política de Equidad de Suez Spain, se presenta este resumen de su Plan Estratégico de Equidad, que se concreta en seis grandes objetivos referidos a: **cultura de equidad, ser referentes, equilibrio de género, corresponsabilidad, comunicación equitativa y respeto.**



Respuesta COVID-19

Durante el confinamiento Agamed se sumó a la campaña de #EstamosContigo, contra la violencia de género promovida por el Gobierno de España para difundir la "Guía para mujeres víctimas de violencia de género durante el confinamiento".



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

PLAN ESTRATÉGICO DE EQUIDAD

1. Cultura de equidad:

Integrar en la cultura corporativa el valor de la equidad y la igualdad de oportunidades. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.

2. Ser referentes:

Posicionarse como empresa referente en materia de equidad. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.

3. Equilibrio de género:

Mejorar el equilibrio de presencia de mujeres y hombres.

4. Corresponsabilidad:

Integrar el equilibrio de la vida laboral, familiar y personal en la cultura organizativa.

5. Comunicación equitativa:

Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.

6. Respeto:

Fomentar y garantizar un clima de trabajo adecuado y libre de acoso.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Distintivo Igualdad

Agamed se quiere sumar a las 160 empresas que han obtenido esta distinción que otorga el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades órgano dependiente del Ministerio de Igualdad. El distintivo sirve para **destacar las medidas de igualdad en relación con las condiciones de trabajo, el modelo de organización, los servicios y productos, y la publicidad de la empresa.**

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

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

- Representatividad de género.
- Cultura y política de igualdad.
- Procesos de gestión de RRHH.
- Comunicación, imagen y lenguaje.
- Retribución.

- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

- Prevención contra el acoso.

- Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género.

En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad y en el 2016 el segundo, siendo pioneros entre las empresas valencianas, durante el 2020 se ha estado trabajando sobre el III Plan de Igualdad con el objetivo de aprobarlo a principios del 2021.

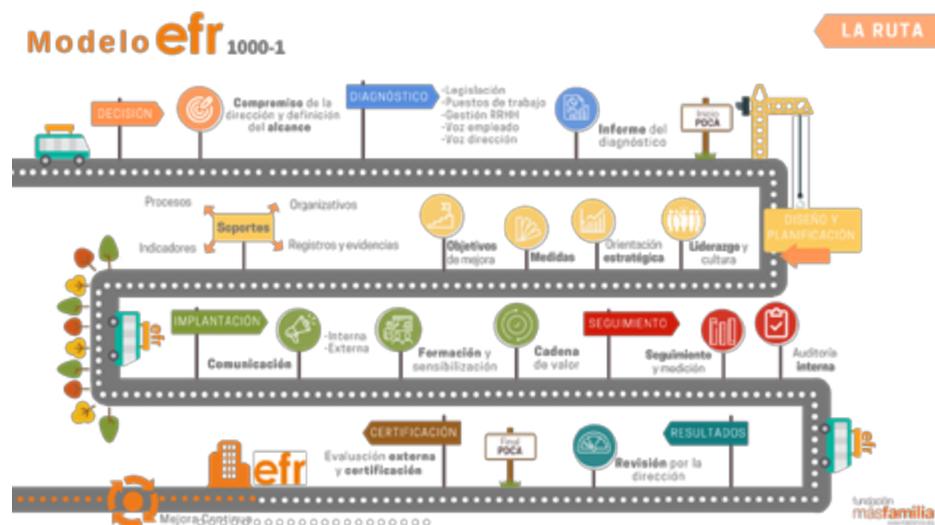
En el 2020 se ha presentado la solicitud para la otorgación del Distintivo de Igualdad para la empresa mixta Agamed de Torrevejeja.



Bequal

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

Agamed ha sido reconocida con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser empresas socialmente responsables con la discapacidad, al mismo tiempo que demuestra estar alineada con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y contribuir a la consecución de un mundo más responsable y sostenible.



Certificaciones EFR

En 2020, Agamed ha renovado el certificado del Modelo EFR (empresa familiarmente responsable) tras la auditoria externa realizada por AENOR.

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

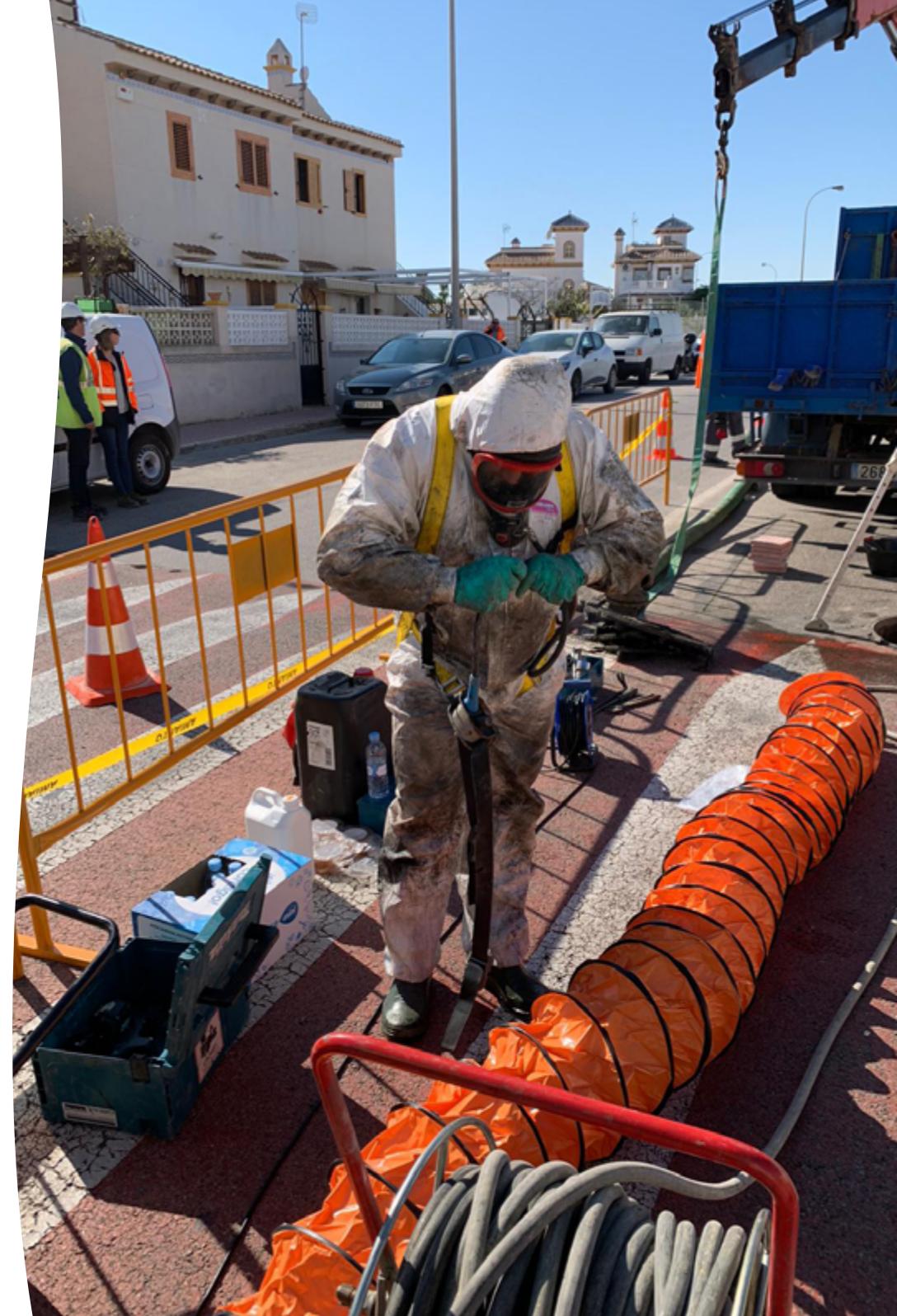
SOBRE ESTE INFORME

Entornos seguros y saludables

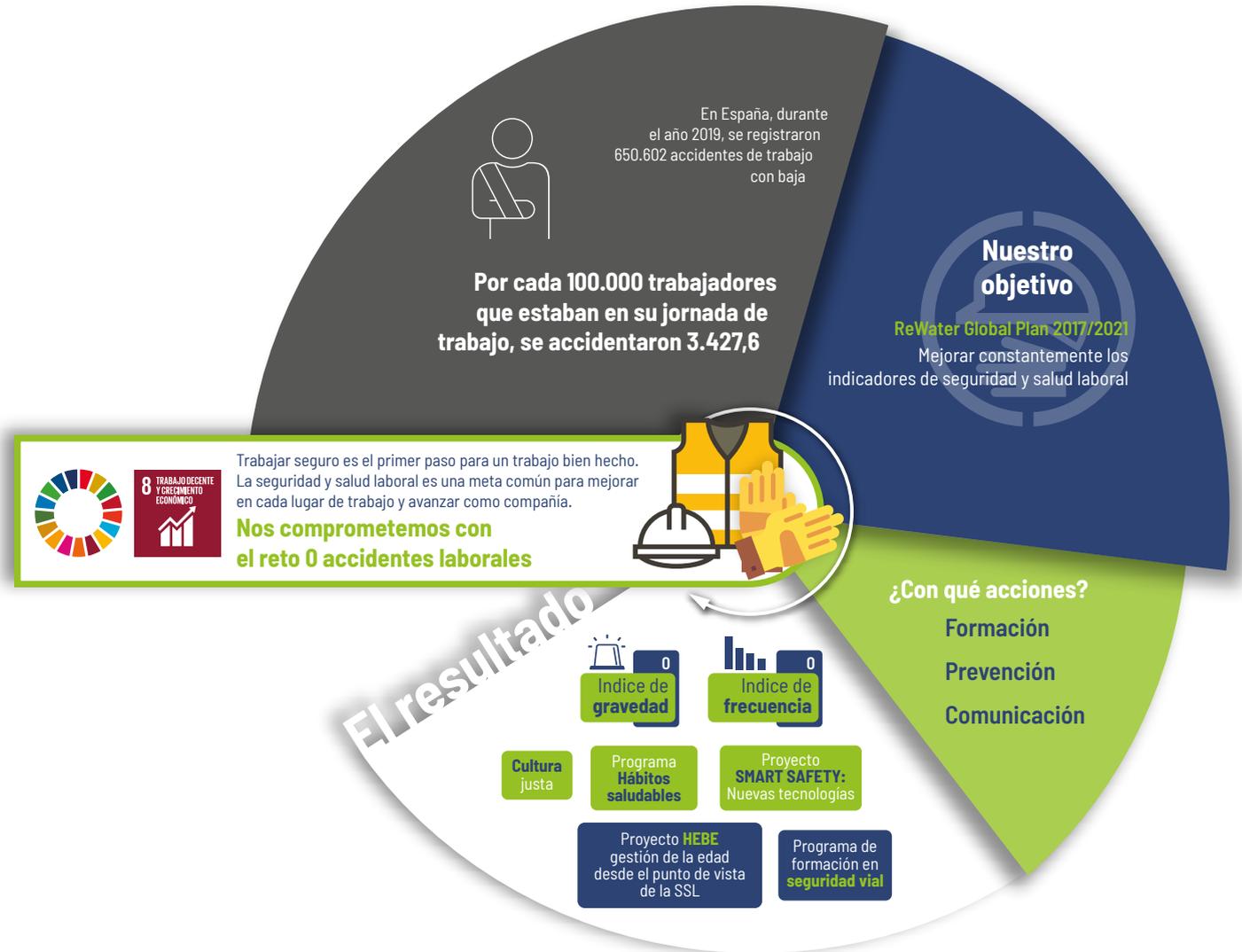


OBJETIVO

COMPROMETIDOS CON EL RETO DE 0 ACCIDENTES LABORALES



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



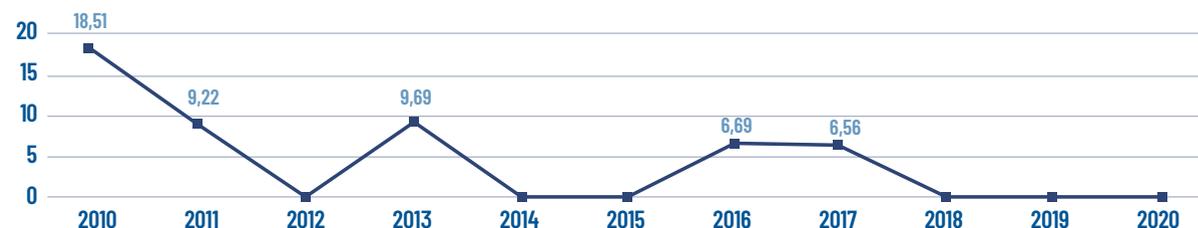
Seguimiento y seguridad en el trabajo

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 de construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Agamed 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.



EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE FRECUENCIA



EVOLUCIÓN DE LA ACCIDENTALIDAD



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Cultura Justa

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

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

1.-REPORTAR:

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

2.-ANALIZAR:

De manera objetiva sin buscar culpables, para entender que 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.



Visitas de seguridad de Dirección

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

La misma persona directiva 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.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Respuesta COVID-19

La gestión de los recursos humanos durante la pandemia se ha basado en dos premisas básicas y prioritarias: la salvaguarda de nuestras personas trabajadoras y por otro la continuidad de la prestación de nuestro servicio.

Durante las semanas previas a la declaración del Estado de Alarma, desde Recursos Humanos de Agamed en coordinación con el área de Seguridad y Salud, se empezó a trabajar activamente en los planes de contingencia y protocolos de trabajo para hacer frente a una posible situación de crisis.

- Reparto de gel hidroalcohólico, mascarillas y termómetros en todos los centros de trabajo.
- Control de accesos en las instalaciones donde pudiesen recibirse a personas externas.

- Organización del personal técnico-administrativo en dos turnos de trabajo, a fin de alternar “teletrabajo-trabajo presencial” para minimizar el contacto interpersonal.

- Aislar en casa a todo el personal que pudiese tener patologías previas o condiciones de carácter crítico en cuanto a la pandemia, así como a todas aquellas personas que utilicen transporte público para acudir al centro de trabajo.

Esta anticipación permitió que nuestro personal técnico administrativo pudiera prestar sus servicios a distancia bajo la modalidad de teletrabajo (en apenas 2-3 días se cerraron todas nuestras oficinas) y por otro, dentro del marco de la «Operación Adaptada» se estableciera un sistema de trabajo en el que se minimizaron las actuaciones a realizar por nuestro personal operario, permitiéndoles

trabajar, en unos precisos espacios de tiempo con las mayores condiciones de seguridad y salud.

- Modificación de turnos de trabajo en depuración para minimizar la exposición.

- Priorización de los trabajos individuales

- Los desplazamientos se efectúan igualmente de manera individualizada.

- Control de aforos en centros de trabajo y oficinas.

Se han adaptado los protocolos en función de la incidencia acumulada y un control y seguimiento los casos afectados por la COVID.

Se ha elaborado “El Plan de Desescalada” para garantizar un retorno progresivo y seguro para toda la plantilla. Incluye las

fases del proceso de retorno, la reestructuración del espacio físico de las oficinas y de sus aforos, la restricción de los accesos y de las salas, así como la identificación nominal de las personas que retornarán y el orden en que lo harán.

En junio da comienzo la desescalada con la apertura controlada, progresiva y voluntaria a las Oficinas, dando prioridad al personal cuyo trabajo requería presencialidad para su prestación, pero siempre desde la perspectiva de máxima prudencia. antes de su retorno a su puesto de trabajo.

Actualmente, la empresa a través de Quirón Salud realiza semanalmente test de antígenos al personal que acude habitualmente presencialmente a su puesto de trabajo con el fin de evitar posibles contagios en el entorno laboral.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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.

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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

**INNOVACIÓN CON
IMPACTO**

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

Innovación con impacto



OBJETIVO

INNOVAR PARA
MEJORAR LA
CALIDAD DE
VIDA DE LAS
PERSONAS



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Dinapsis

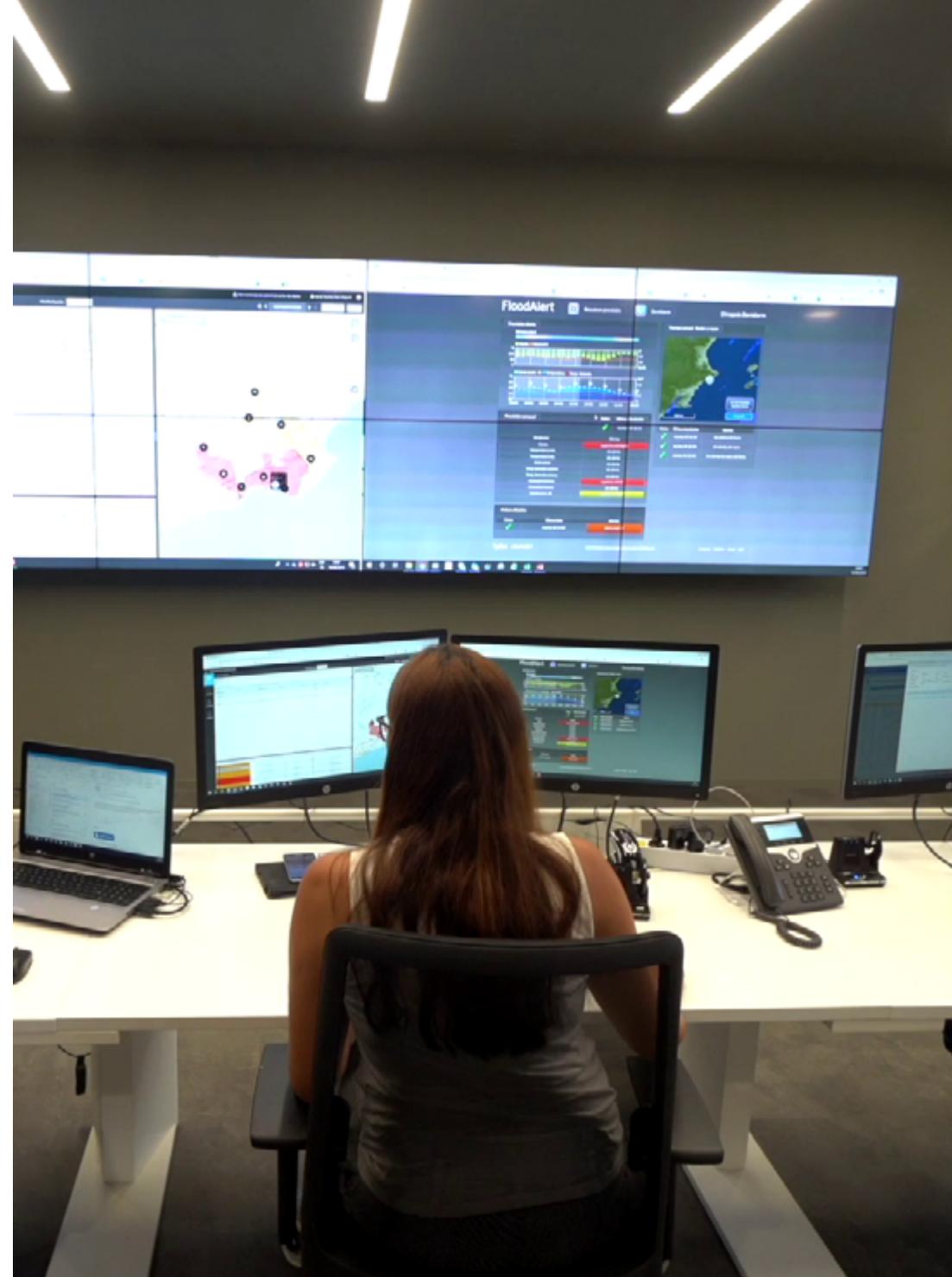
DINAPSIS, el Centro Tecnológico y de Innovación de Grupo Suez e Hidraqua, único en España con las medidas tecnológicas más avanzadas, con el objetivo de **garantizar la excelencia, calidad e inteligencia en la gestión sostenible del agua y del territorio.**

Nuestra oferta de Transformación Digital para la gestión sostenible del Agua y la Salud Ambiental del entorno urbano se materializa en DINAPSIS:

- Un espacio físico que permite la operación integrada de los servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental del territorio (**HUB OPERATIVO**).
- Marco en el que el conocimiento aplicado y la creatividad colectiva optimizan los procesos de operación y control digital (**LAB DE INNOVACIÓN**).
- Una suite de servicios digitales enfocados a dar respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible de tu entorno (**SERVICIOS DIGITALES**).

DINAPSIS no solo se adapta a los criterios de este ambicioso objetivo sino que lo afianza y lo potencia, **contribuyendo a la sostenibilidad de los municipios y a la evolución de los ser-**

vicios públicos mediante la transformación digital, aportando soluciones de alto valor añadido, la transparencia, la participación de la ciudadanía, innovación abierta, co-creación con los grupos de relación y el apoyo al ecosistema innovador, en el ámbito de la Gestión del Ciclo Integral del Agua y la Gestión Sostenible del Territorio.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



LAB DE INNOVACIÓN

Es un espacio **cercano, abierto y colaborativo donde descubrir e investigar** nuevas necesidades a ser cubiertas, así como la mejor manera de resolverlas. Además, ofrece apoyo al ecosistema emprendedor de la Comunidad Valenciana a través de eventos de innovación abierta.

Dado que uno de los principales atractivos turísticos del Levante español son sus playas, **es sin duda un punto muy importante hacia la conversión de Benidorm en un Destino Turístico Inteligente.**

DINAPSIS ha colaborado con INVAT-TUR (Instituto Valenciano de Turismo) en la decisión del concepto de Playa Inteligente dentro de su certificación de Destinos Turísticos Inteligentes.

En el Lab de DINAPSIS, fruto de la colaboración con el Centro Tecnológico del Agua de Suez, se ha desarrollado un nuevo servicio de Visión Artificial que avanza soluciones para la Playa mediante mapeo y análisis de imágenes mediante Algoritmos de Inteligencia Artificial.

SERVICIOS DIGITALES DE DINAPSIS

Todos nuestros servicios están **enfocados a mejorar el confort y la calidad de vida de las personas**, adaptando las ciudades para convertirlas en espacios habitables y amables.

La inteligencia de DINAPSIS se basa en la diversidad y volumen que aportan más de 150 años de información. Esto permite calibrar todos los algoritmos empleados, combinándolos con tecnologías más recientes como **el Big Data, la realidad virtual, la realidad aumentada, Data Analytics o Machine Learning.**

HUB OPERATIVO

Nuestro Hub operativo ha ido creciendo en 2019, teniendo la **capacidad de gestionar en tiempo real los servicios y activos del ciclo integral del agua de 20 municipios** de forma transparente y eficaz.



Nuestra propuesta de valor está enfocada en dos ámbitos complementarios:

Digital4Water SERVICES:

- Eficiencia en operación 24x7
- Adaptación al cambio climático
- Gestión de Recursos hídricos
- Economía Circular

Digital4Cities SERVICES:

- Aire y Movilidad
- Infraestructuras Verdes
- Espacios Naturales y Playas



Agua

Digital4Water

Soluciones digitales para optimizar las operaciones del ciclo integral del agua



Salud Ambiental

Digital4City

Soluciones digitales para mejorar la salud ambiental de tu ciudad

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



OBJETIVOS DE DINAPSIS

EXCELENCIA OPERATIVA EN LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

- Controlar en tiempo real los servicios e infraestructuras gestionadas por Hidraqua, garantizando el suministro continuo y de calidad, para gestionar el servicio de forma más ágil y eficiente.
- Coordinar el mantenimiento y la planificación de la renovación de los activos gestionados.
- Implantar soluciones tecnológicas avanzadas que con los datos de los sensores instalados en la ciudad, recomiendan decisiones para que ninguna incidencia afecte a la ciudadanía.

ESCUCHA ACTIVA. MITIGAR RIESGOS

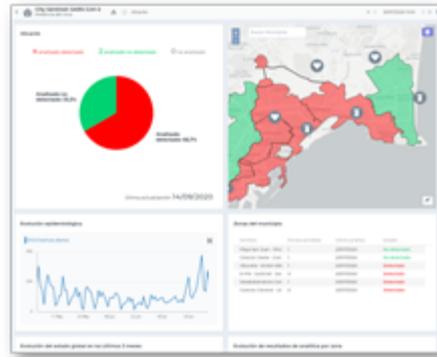
- Desarrollar modelos de Resiliencia para la ciudad ante riesgos meteorológicos extremos (lluvias intensas, sequía).
- Proteger frente ataques cibernéticos a infraestructuras críticas del municipio.
- Estar atentos a cualquier impacto en redes sociales para responder ágilmente y ofrecer un servicio más cercano.

COLABORACIÓN. CONVERTIR EL LAB DE DINAPSIS EN UN ESPACIO PARA PROBAR NUEVAS SOLUCIONES QUE GENEREN VALOR COMPARTIDO A LA CIUDADANÍA Y A LA ADMINISTRACIÓN

- Colaboración y cooperación con entidades públicas y privadas, para el análisis de proyectos emprendedores que favorezcan el desarrollo sostenible (ambiental, social y económico) de las ciudades.
- Colaborar en la ideación y pilotaje de iniciativas en el ámbito de la Economía Circular.
- Realizar eventos de innovación abierta e innovación social.
- Participar activamente en la transformación del territorio, promoviendo y dando soporte a iniciativas que generen prosperidad, oportunidades y protejan el agua y el medio ambiente.

Solución COVID-19 City Sentinel

La solución COVID-19 City Sentinel, desarrollada por SUEZ en España para la monitorización del virus SARS-CoV-2 en las aguas residuales, ha sido elegida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, gestor del proyecto estatal VATar COVID-19, junto con el Ministerio de Sanidad, como plataforma digital para la entrega de resultados y el seguimiento de la evolución del virus en las aguas residuales.



El objetivo de este proyecto es la vigilancia microbiológica en aguas residuales y aguas de baño como indicador epidemiológico de alerta temprana ante la propagación de la COVID-19. Más de 30 depuradoras de aguas residuales urbanas repartidas por toda España están actualmente monitorizadas, con la finalidad de hacer seguimiento de la prevalencia del virus en un territorio asociado a un punto de control en la red de

alcantarillado. En ellas se realizan análisis periódicos en laboratorios especializados a partir de las muestras proporcionadas por los gestores de las depuradoras. Se calcula el nivel de riesgo en función de los valores de concentración del virus en las muestras, combinado con datos epidemiológicos públicos, entre otros.

Con el objetivo de proporcionar una herramienta digital de intercambio de datos que integre los resultados obtenidos en cada zona, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico presentó la plataforma COVID-19 City Sentinel de SUEZ España a los representantes de las Consejerías de Sanidad y/o de Agua y Medio Ambiente de las Comunidades Autónomas, en la reunión del Grupo de Trabajo de la Red de Alerta Temprana el pasado 28 de octubre. Así pues, City Sentinel será la herramienta digital

que las administraciones públicas tendrán a su disposición para poder visualizar las concentraciones de SAR-CoV-2 en el agua residual en los diferentes puntos de control de sus respectivas comunidades, los mapas de áreas tributarias de cada depuradora, el histórico de mediciones y sus evoluciones. Además, la plataforma agrega información relevante para facilitar la toma de decisiones, ya que unifica y combina los resultados analíticos con los indicadores de evolución sanitaria de la zona y el conocimiento de la red. Esta plataforma es completamente flexible, escalable y accesible desde cualquier dispositivo con acceso a Internet.

COVID-19 City Sentinel de SUEZ España se presenta como una solución integral y óptima para el gestor público, al proveerle de una plataforma de gestión de datos y un observatorio único digital sobre el estado actual de la epidemia en su territorio y la tendencia de la misma, que le ayudará a la toma efectiva de decisiones en la gestión sanitaria.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

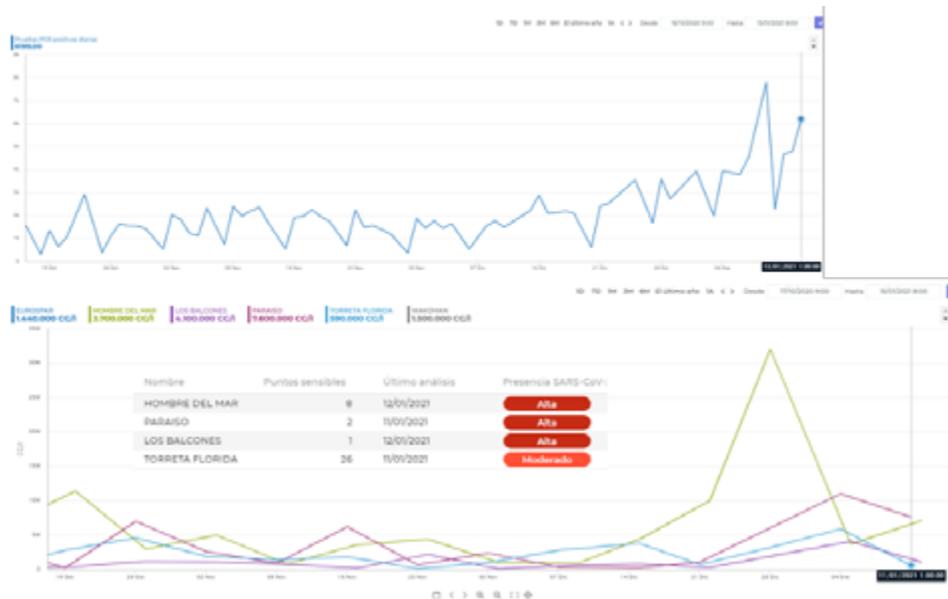
SOBRE ESTE INFORME

City Sentinel en Torrevieja

Para reaccionar de manera proactiva ante la pandemia COVID-19 en el entorno del municipio de Torrevieja, se decidió aplicar en julio la solución City Sentinel, a partir de la cual se detectan en 48 horas valores del virus SARS_COV_2 presentes en las aguas residuales, pudiendo analizar visualmente los resultados analíticos para control de la evolución epidemiológica en la ciudad.

Para ponerla en marcha, se definieron las zonas de influencia, acotando sectores de la red de saneamiento y definiendo 4 puntos estratégicos en las zonas de Hombre del Mar, Doctor Waksman, Los Balcones y El Paraíso.

De Julio a diciembre se realizaron muestreos en estos puntos, según la periodicidad indicada en la tabla adjunta, habiendo realizado un total de 89 muestras analíticas.



Puntos de control identificados	Nº PUNTOS	Frecuencia período probable baja incidencia 13/7 al 13/9 de 2020	Frecuencia período probable alta incidencia 14/9 al 3/1 de 2020
Punto Primario Red	4	1 cada 2 semanas	Semanal
TOTAL	4	20 muestras	64 muestras
Muestras adicionales	-	5 muestras	
DURACIÓN MESES:	6	TOTAL MUESTRAS:	89 muestras



Proyectos innovadores

Aquadvanced Water Network



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

METRAWA



Ayuda a la decisión para la óptima renovación y rehabilitación en redes de distribución de agua potable. METRAWA prioriza las necesidades de renovación de las redes, y evalúa su estado actual y futuro incluyendo análisis de costes de inversión que optimizan las inversiones a realizar.



GOT



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

Wlcot



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

SIPAID



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

Información en tiempo real sobre:

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

Aquadvanced Urban Drainage



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

Proyecto CX



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

METRESA



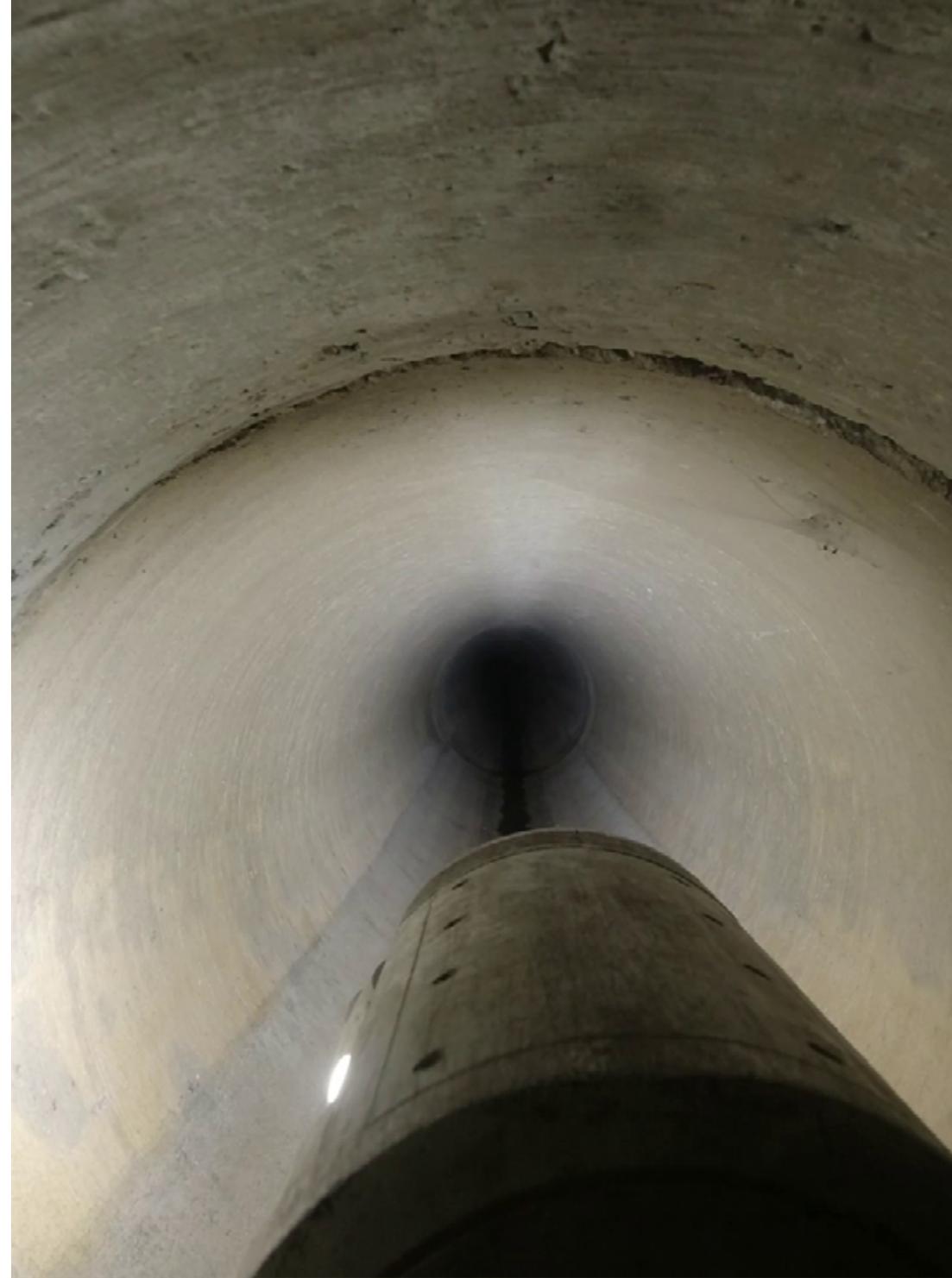
Modelo de ayuda para la toma de decisiones en materia de rehabilitación de redes de saneamiento gestionando la información del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de la red y proponiendo las mejores actuaciones para la reparación de las deficiencias encontradas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

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

GALIA



GALIA, Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado, es un ejemplo del empleo del **Big Data para conseguir un ahorro de costes y recursos**. La información que se obtiene a través de las inspecciones con pértiga o circuito cerrado de televisión de la red de saneamiento permite gestionar y optimizar los trabajos mantenimiento adecuándose a las características de la red.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

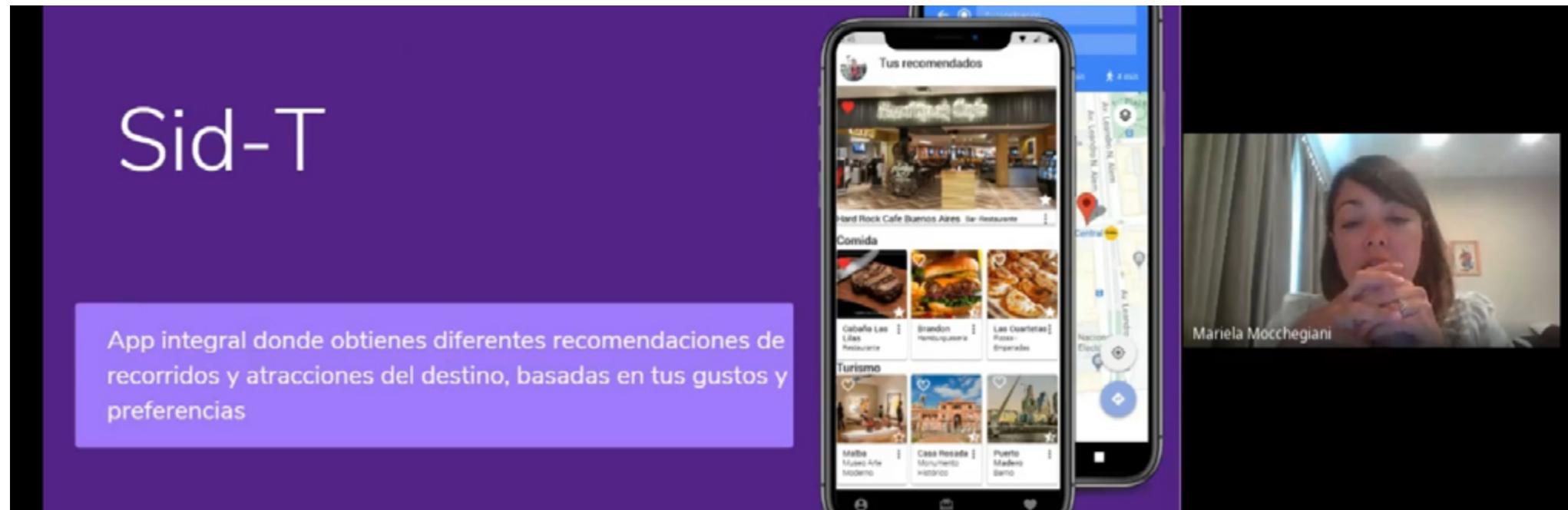
Hackathon y proyectos innovadores en Torrevieja

Es la cuarta edición de "Hackea tu destino!", un hackathon organizado en Torrevieja por la Sede de la Universidad de Alicante (UA) en Torrevieja y el Ayuntamiento de Torrevieja, a través de la Agencia de Desarrollo Local (ADL) y de la Concejalía de Innovación, donde colabora AGAMED, el Parque Científico de Alicante y sus empresas asociadas (SolidQ de Verne y NOUSS), INVATTUR, DEMIUM, el coworking local iLynko, así como FUNDEUN y el Centro de Empleo de la UA todo ello coordinado por SIEN Consulting. Este año, además, se ha sumado a la organización la asociación de estudiantes MULTITEC de la Escuela Politécnica Superior de la UA, que han ejercido de facilitadores tecnológicos.

Esta última fase del Concurso de Ideas Smarters Ideathon: Hackathon, Hackea tu destino! llega adaptándose a la coyuntura sanitaria, llevando toda la actividad innovadora al formato online. Se inició con la selección de cinco ideas de negocio con los que los mentores del proyecto han trabajado durante semanas para convertirlas en realidad en la ciudad de Torrevieja. En este tiempo, las ideas se han convertido en prototipos funcionales mediante el uso de las últimas tecnologías informáticas. Las presentaciones finales del trabajo realizado se realizaron vía telemática ante más de 50 personas.

El IDEATHON-HACKATHON se ha centrado en la innovación en Turismo, donde se desarrollan nuevas ideas, servicios o aplicaciones que ayudan a resolver problemas los destinos turísticos inteligentes, satisfaciendo necesidades existentes, creando nuevas comunidades, desarrollando colaboraciones entre instituciones públicas, privadas y tercer sector, etc. Todo lo que contribuya a mejorar un destino turístico mediante el uso de las tecnologías de la información. Además, el proyecto Salud4.0 se llevó el premio Multitec, consistente en una membresía anual para cada componente del proyecto.

El primer premio de 1.000 euros al proyecto ganador EnPatin, una aplicación que permite de una manera muy sencilla poder agrupar todas las compras que haga una persona en el comercio local de Torrevieja y enviarlas mediante el uso de patines eléctricos. De esta manera, se pueden realizar compras en el comercio local sin cargar con ellas por toda la ciudad y disfrutando la experiencia de un paseo por Torrevieja.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Alianzas como motor



OBJETIVO

TRABAJAMOS CON PROVEEDORES SOCIAL MEDIOAMBIENTALMENTE RESPONSABLE



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Evaluación proveedores

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de relación, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia.

Por ello **fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración.** Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación. **Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.** En este sentido, nos hemos comprometido a seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

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

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

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).

En el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en el **sistema desarrollado por Suez Spain, que nos ayuda a desarrollar una compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia** para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.

Nuestro objetivo es que en 2021 el 85% de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible. Para ello nos apoyamos en **Repro de Achilles**, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de **Scoring RSC**, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques: **Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión y Comunicación y Transparencia.**



EVALUADOS SEGÚN

- ✓ **Nivel de servicio**
(calidad del servicio, relación precio/Calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)
- ✓ **Evaluación interna de Satisfacción del Servicio**
- ✓ **Inocuidad**
- ✓ **Compliance**
(Dispone de Código Ético, ¿Hay conflicto de interés?)
- ✓ **Desarrollo Sostenible**
(Diversidad, Igualdad, Conciliación, compromiso Desarrollo Sostenible, comportamiento calidad, ambiental, energética)
- ✓ **Coordinación de actividades empresariales**
(Seguridad y salud laboral)
- ✓ **Reclamaciones**
- ✓ **Índice Score RePro**

GASTO TOTAL EN PROVEEDORES
9.388.829,70€

GASTO EN PROVEEDORES LOCALES
4.793.391,73€

**%
PROVEEDORES LOCALES Y PAGOS LOCALES**



TOTAL DE PROVEEDORES LOCALES 178

TOTAL DE PROVEEDORES 297

*Se considera local a la Comunidad Valenciana y se excluye a los proveedores que no hay alternativa local.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

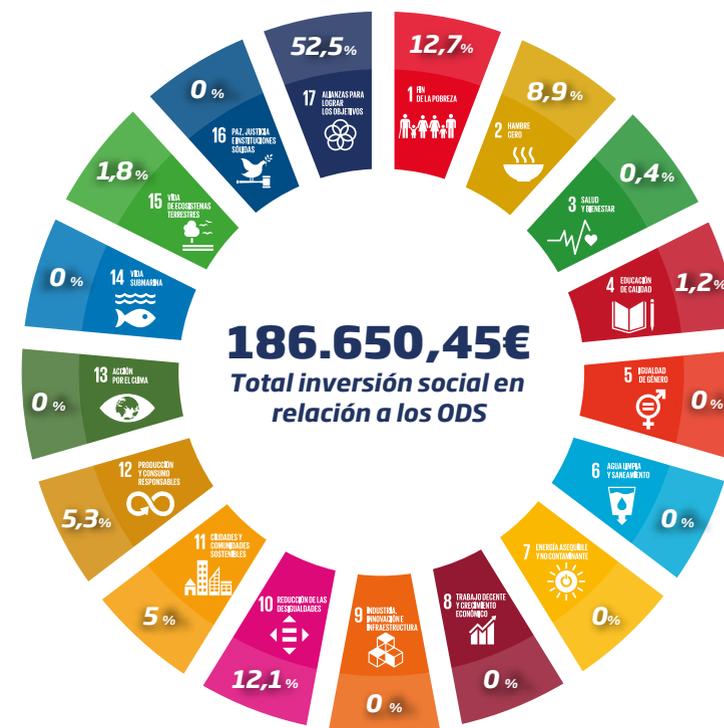
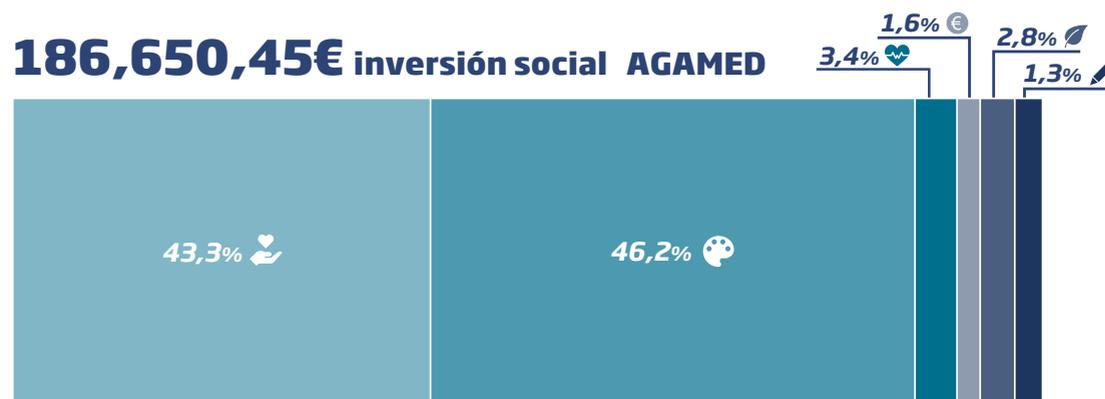
LBG

Desde Agamed 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.

ACCESO AL LBG

Accede a la web del LBG



Área de actuación	Proyectos	Iniciativas
Educación	-	1
Medio Ambiente	1	1
Desarrollo Económico	-	1
Salud	1	3
Arte y cultura	3	11
Bienestar Social	9	9
Ayuda Humanitaria	-	1
TOTAL	14	26

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Pacto social en Torrevieja

Agamed de la mano del Ayuntamiento de Torrevieja han puesto en marcha mesa de trabajo para el desarrollo de un Pacto Social que apueste por la solidaridad, el empleo de calidad y la reconstrucción verde. El objetivo de Agamed con esta iniciativa es contribuir a la recuperación económica con un modelo de gestión del agua que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables. Este modelo, basado en el compromiso local, promoverá la reconstrucción verde y la innovación, favoreciendo la evolución hacia un municipio sostenible y resiliente.

El punto de partida de las mesas de trabajo recoge un conjunto de iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, marcados dentro de la agenda 2030. Durante el 2020 y 2021, en colaboración del tejido social y empresarial de los municipios, trabajarán en la definición de un plan de acción para la puesta en marcha de éstas en la ciudad. Para ello, y dado que es clave el compromiso de todos los actores locales, se ha creado una mesa de trabajo formada por responsables públicos, representantes sociales y empresariales de la localidad y profesionales de las empresas mixtas.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Colaboración con Cruz Roja

La campaña de Agamed y Cruz Roja consigue 1.568 altas nuevas en el 'Área de clientes' de la página web. Agamed ha colaborado con Cruz Roja en una campaña destinada a ayudar a aquellas personas que más lo necesitaban a raíz de la crisis generada por la COVID 19.

Así, las empresas se comprometieron a destinar 1€ a Cruz Roja Responde por cada cliente que se diera de alta en el 'Área de clientes' de su página web. Esta gestión es totalmente gratuita y permite a los usuarios realizar sus gestiones online, con lo que además se evitan desplazamientos, con los consecuentes riesgos para los clientes y la plantilla de estas empresas gestoras del ciclo integral del agua.

En total, 16.487 clientes de la Comunidad Valenciana se han dado de alta en esta sección de la web que permite a los usuarios consultar sus facturas y realizar todas sus gestiones de forma ágil, cómoda y segura, sin salir de casa. Esta misma cifra será entregada a Cruz Roja en las próximas semanas y se destinará a la iniciativa Cruz Roja Responde, lanzada por Cruz Roja Española para atender a personas en situación de vulnerabilidad a causa de la pandemia.

Con este proyecto se busca ayudar a aquellas personas y familias que se han visto más afectadas por la crisis actual.



Colaboración con entidades locales

70 Becas comedor para estudiantes de Torrevieja

Agamed y el Ayuntamiento de Torrevieja junto a otras empresas y particulares anónimos aportarán, en coordinación con la Concejalía de Educación del Ayuntamiento, de aquí a final de curso en la aportación de un mínimo de 65.000 euros para cubrir la beca de comedor a setenta alumnos de los colegios de Infantil y Primaria sin recursos. Estudiantes, que por distintos motivos, no pudieron acceder al proceso normalizado de obtención de la beca oficial de la Consejería de Sanidad y que los directores de los centros conocen, por el área de Servicios Sociales y por experiencia con sus familias, que no tienen recursos para garantizarse una comida diaria. La ayuda se extenderá además a la merienda de los mismos alumnos, suministrada también por los caterings de cada uno de los colegios.

Nueva embarcación de remo paraolímpico

AGAMED y la Diputación Provincial de Alicante, a través del programa PACDA han presentado la embarcación de remo paralímpico adquirida para el deportista del Club de Remo Torrevieja, Javier García, que ha agradecido

a los patrocinadores su apuesta por el deporte adaptado y espera que con esta embarcación de alto rendimiento pueda alcanzar los éxitos previstos para el Campeonato de España de Remo.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Asociaciones

Fundación AQUAE

La Fundación Aquae, fundación de las empresas de Suez España, entre las que se incluye Hidraqua y empresas mixtas, apuesta por un modelo sostenible de desarrollo social, económico y medioambiental a través del apoyo al talento emprendedor, la investigación y la innovación, realizando actividades conjuntas.

Iniciativa empresarial por la Ética y el Buen Gobierno

Hidraqua forma parte de la Iniciativa Empresarial por la Ética y el Buen Gobierno promovida por la Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana, el Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana, la Confederación de Cooperativas de la Comunitat Valenciana y la Generalitat Valenciana.

La Declaración tiene como objetivo de reflexionar sobre la prevención de la corrupción en el ámbito empresarial y de las

administraciones públicas de la Comunitat Valenciana y seguir trabajando para mejorar la reputación empresarial y así como analizar el nuevo marco de relaciones entre las administraciones públicas y el tejido empresarial.

El buen gobierno corporativo se ha convertido en una herramienta fundamental de las empresas para combatir con éxito las malas prácticas que ponen en riesgo su reputación y afectan su competitividad. De esa manera la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas se han erigido en elementos clave de los procedimientos y procesos para dirigir, gestionar y controlar una empresa.

Efiaqua

Participación en la bienal de Efiaqua, la feria internacional para la Gestión Eficiente del Agua, que se celebra en Feria Valencia. La compañía mostró algunas de las soluciones tecnológicas que ha desarrollado en los últimos años dentro de su firme apuesta por la innovación al servicio de las personas y como herramienta clave para la sostenibilidad.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Ecoforum

Iniciativa bienal organizada por la Generalitat Valenciana a través de la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, en la que ha participado Hidraqua dentro del programa de conferencias bajo los ejes del cambio climático y la estrategia común para mitigar sus efectos.

Young Water Professionals (YWP Spain)

YWP Spain es la rama española de jóvenes profesionales de la IWA. Se establece como la red joven de referencia del mundo del agua siendo un grupo heterogéneo altamente cualificado y muy proactivo. Está formado por los jóvenes más activos tanto en las empresas gestoras de servicios de abastecimiento y saneamiento como en empresas tecnológicas, universidades, centros de investigación, etc.

European Innovation Partnership (EIP)

Está diseñado para reunir ideas y acciones innovadoras de toda Europa con el fin de fomentar el intercambio de la innovación y la asociación en beneficio de las ciudades, los ciudadanos y las empresas. Dirigido a la promoción de la innovación y las experiencias de las Smart Cities.

AEAS

AVE (Asociación de Valenciana de Empresarios)

Fundación Conexus Madrid-Comunitat Valenciana

AGA (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana).

AVACU (Asociación Valenciana de Usuarios y Consumidores).

CEV (Confederación empresarial Valenciana).

AVAESEN (Asociación Valencianas del Sector de la Energía).

Círculo Directivo de Alicante.

(CE/R+S) Club de Empresas Responsables y Sostenibles de la Comunidad Valenciana.

INECA (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante).

CEDE (Confederación Española de Directivos y Ejecutivos).

APECOP (Asociación Provincial de Empresarios y Contratistas de Obras Públicas de Alicante).

FEMPA (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante)

i-ambiente

La plataforma i-ambiente se ha constituido en un foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, la Responsabilidad Social y las Smart Cities. Hidraqua y sus empresas mixtas participan como miembro de la plataforma.

i-ambiente

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Sobre este informe

Estudio de materialidad

Matriz de materialidad

Verificación GRI



Estudio de materialidad

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

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

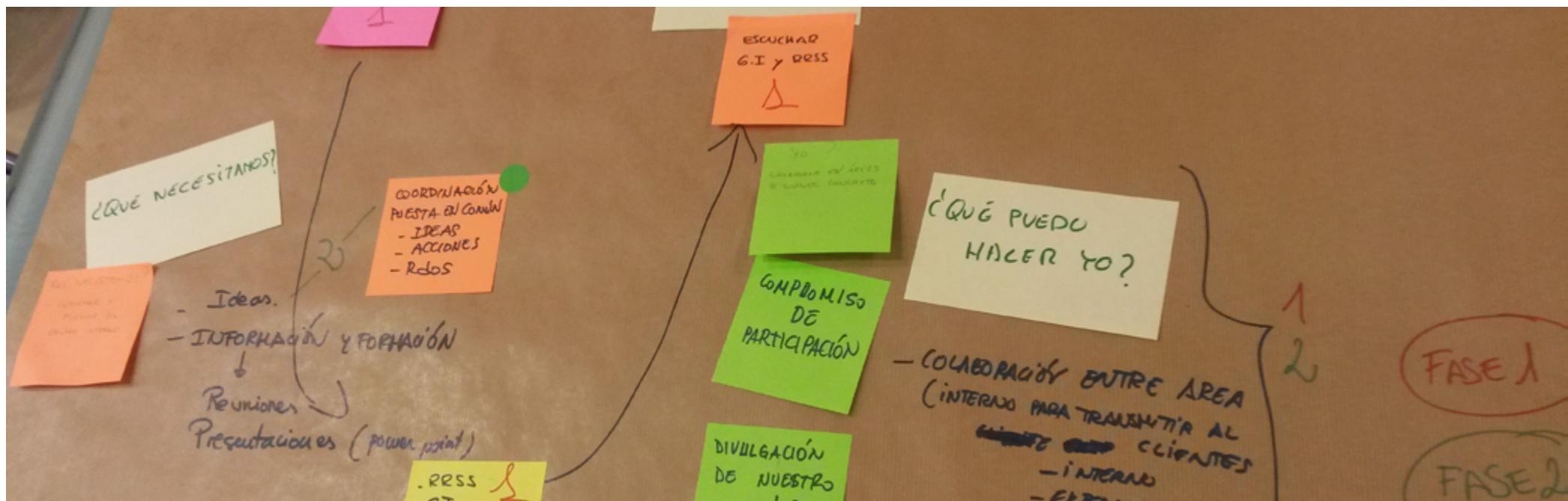
Materialidad

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

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

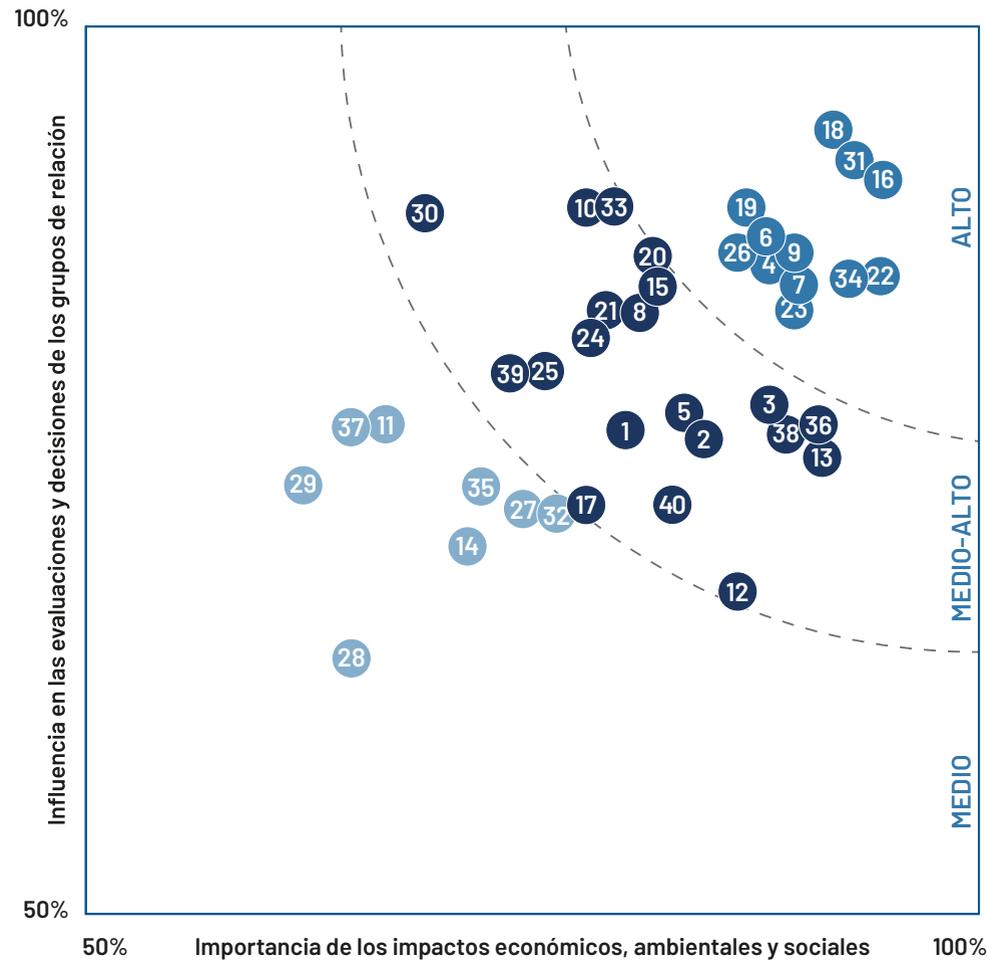
Asimismo, se han llevado a cabo reuniones internas con cada una de las áreas funcionales a fin de analizar el impacto de la COVID-19 en la compañía y revisar la relevancia de cada uno de los temas identificados en 2019.

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



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- ALIANZAS COMO MOTOR

Matriz de materialidad



- 18 Calidad del agua potable
- 31 Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 16 Seguridad y salud laboral
- 22 Disponibilidad del agua
- 19 Calidad del agua tratada
- 34 Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente / usuario
- 6 Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
- 9 Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- 4 Ética e integridad
- 7 Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
- 26 Residuos y economía circular
- 23 Adaptación al cambio climático
- 20 Eficiencia en las redes de la distribución del agua
- 33 Claridad en las tarifas y las facturas
- 13 Captación y fidelización de talento
- 36 Gestión de datos personales y ciberseguridad
- 15 Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
- 10 Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
- 3 Gestión de riesgos
- 38 Construcción de alianzas
- 8 Innovación y transferencia de conocimientos
- 5 Transparencia
- 21 Reutilización del agua tratada
- 2 Sostenibilidad financiera
- 24 Reducción de la huella de carbono
- 30 Inversiones sostenibles
- 40 Seguridad y salud en la cadena de suministro
- 1 Gobernanza corporativa
- 25 Generación de energía renovable
- 12 Formación y desarrollo profesional
- 39 Protección contra el desempleo
- 17 Diálogo y relación con los empleados
- 32 Desarrollo de la comunidad local
- 27 Preservación de la biodiversidad
- 35 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 11 Diversidad e inclusión
- 37 Cadena de suministro responsable
- 14 Compensación y prestaciones a los empleados
- 29 Ecodiseño de procesos e instalaciones
- 28 Mitigación de impactos in situ de las operaciones

SOBRE ESTE INFORME

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Verificación GRI

Agamed sigue evidenciando su **compromiso con la transparencia** mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2020, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción esencial. Este informe de **Agamed** tiene como objetivo el informar a nuestros grupos de relación sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en el municipio de Torreveja.

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

En el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2020 **se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados**. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada la revisión por el equipo verificador.



Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación del agua y de la biodiversidad

Se mantiene un elevado compromiso de la organización con los sistemas de gestión voluntarios: calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral que aportan un claro enfoque hacia la mejora.

Se han puesto en marcha de mesas de trabajo para el desarrollo de un Pacto social en Agamed y Aigües de L'Horta de la mano de los Ayuntamientos, apostando por la solidaridad, el empleo de calidad y la reconstrucción verde.

Elevado compromiso de la organización con los sistemas de gestión voluntarios: calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral que aportan un claro enfoque hacia la mejora

INDICADORES GRI

Accede a los indicadores GRI standard

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

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

INDEPENDENCIA

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

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

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

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

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

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2020, en relación con su empresa mixta: **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**, de manera muestral.

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

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

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



INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2020** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020 de HIDRAQUA** (incluyendo información de **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**) credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El **Informe de Desarrollo Sostenible de 2020** de **HIDRAQUA** (incluyendo la información de **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

- Exhaustividad, **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020**.
- Capacidad de Respuesta **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

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

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

Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed) dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saelices
28 de Junio de 2021
SGS

