



# Informe de desarrollo sostenible 2021



Sostenibilidad ambiental y compromiso con las personas



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

## Carta de la ciudadanía

El 2021 ha sido un año en el que todavía nos hemos sentido fuertemente azotados por la crisis provocada por la COVID 19. Una crisis que ha sido sumamente complicada para una actividad tan importante para nuestro municipio como es el turismo. De ahí que desde el Ayuntamiento de Torreveja y empresas como AGAMED; hayamos querido estar al lado de aquellos que más lo necesitan: comercios, hotelería y, sobre todo, personas.

De ahí que este informe que presentamos a continuación sea un fiel reflejo de este compromiso y seguir trabajando para hacer frente a otros problemas que de forma recurrente han afectado a Torreveja como son las fuertes lluvias. Siempre, sin perder de vista la labor medioambiental de la empresa AGAMED en la que desde su puesta en marcha hemos trabajado para preservar un recurso tan valioso como es el agua y proteger el medio ambiente. Entendemos que sólo así cuidamos de las personas.

Sólo en el último año, hemos invertido desde AGAMED 304.000€ en la comunidad local, hemos destinado 383.000€ para el fondo social con el que hemos ayudado en el pago del recibo del agua a aquellas personas y sectores que más lo han necesitado, y hemos realizado aplazamientos de pago en el recibo del agua sin intereses por valor de 777.000€.

Además, gracias a los más de 100 profesionales que forman parte de esta gran empresa seguimos trabajando día a día para preservar el agua y el medio ambiente, realizando inversiones para seguir renovando las infraestructuras del ciclo integral del agua, consumimos energía 100% procedente de fuentes renovables y reutilizamos toda el agua que se depura anualmente.

Ahora es el momento de mirar hacia delante. De acabar de superar esta crisis y seguir trabajando en nuevos proyectos como el nuevo edificio de la compañía. Una infraestructura basada en los valores en los que siempre hemos trabajado: cercanía, sostenibilidad y eficiencia. Con estos tres ejes marcaremos nuestra estrategia 2022 y la de los años siguientes para seguir siendo desde AGAMED una empresa que apuesta por y para las personas.



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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

# Carta de la gerencia

Un año más presentamos nuestro informe de Desarrollo Sostenible. Un documento que vuelve a recordar que Agamed es una empresa centrada en proteger a las personas y el medio ambiente y en estos dos ejes gira toda nuestra gestión y labor diaria.

El avance en el Pacto Social de AGAMED para conseguir una recuperación sostenible en la que nadie se quede atrás, la aprobación de grandes inversiones como la llevada a cabo en Torreta Florida para evacuar las aguas pluviales, la firma de colaboraciones con entidades locales para el fomento del deporte base, formación laboral, becas comedor, entre otros; o el reconocimiento “Igualdad en la empresa” otorgado por el Ministerio de Igualdad; son algunos de los hitos más relevantes que han marcado nuestra gestión en 2021.

Sin embargo, queda mucho trabajo por hacer, la digitalización del ciclo integral del agua es clave para seguir trabajando en la protección de este recurso y mejorar el servicio y la información ofrecida a todos nuestros clientes. Nuevas inversiones en el ciclo integral del agua o el inicio del nuevo edificio de AGAMED, son algunos de los proyectos en los que ya estamos trabajando para que el 2022 sea un gran año para esta compañía y por tanto para toda la ciudad de Torreveja.

La Agenda 2030 nos marca un camino y desde AGAMED trabajamos para contribuir,

desde nuestra gestión, a todos y cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Entendiendo siempre que la colaboración público-privada es la dirección correcta para que Torreveja siga avanzado en ser un municipio sostenible y preparado para los grandes retos del futuro.

No quisiéramos acabar estas líneas sin agradecer a todo el equipo de AGAMED su trabajo realizado. Siempre nos hemos sentido orgullosos de todo el equipo que forma parte de esta compañía y, que, si cabe, ha demostrado con mayor fuerza desde la pandemia su gran compromiso con la ciudad.

Esperamos que el 2022 sea una nueva oportunidad para acabar de reconstruir nuestra ciudad tras la COVID 19, para retomar nuestra actividad habitual y para poner en marcha nuevas iniciativas que sigan haciendo de Torreveja una ciudad preparada para el futuro.



Jorge Ballesta Paredes



Gemma Cruz Mercader

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

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 2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

Desde el 1 de enero de 1999, la empresa mixta Aguas del Arco Mediterráneo, S.A., formada en un 26% por el Ayuntamiento de Torre Vieja y en un 74% por Hidraqua, gestiona el ciclo integral sostenible del agua en el municipio de Torre Vieja.

### Nuestro manifiesto

Creemos que todas las personas tienen derecho a unos servicios ambientales esenciales. Suministramos agua de alta calidad, adaptada a cualquier tipo de uso, y garantizamos la protección de este bien común. Recuperamos residuos y aguas residuales y los transformamos en nuevos recursos. Ante el crecimiento demográfico, el cambio climático y las desigualdades sociales y geográficas, los seres humanos estamos cada vez más expuestos a las consecuencias de la emergencia medioambiental que afecta a nuestro planeta.

En Agamed trabajamos para proteger el planeta y conseguir un mundo más justo, en el que todas las personas tengan acceso al agua, y a los servicios ambientales esenciales.

## 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.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

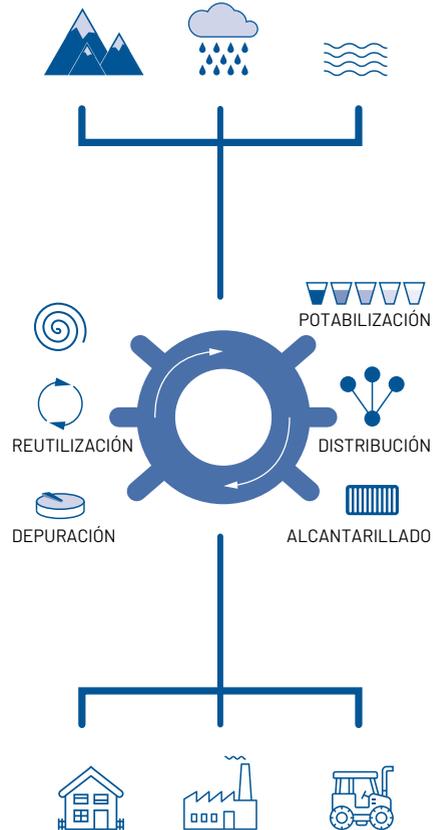
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Nuestra actividad



## Agua Potable

- 125.339 Clientes
- 209.395 Población abastecida
- 8,4 Hm<sup>3</sup> Hm<sup>3</sup> de agua suministrada
- 4 Estaciones de bombeo
- 39.200 m<sup>3</sup> Capacidad de almacenaje
- 692 Km Red agua potable



## Digitalización

- 82 Estaciones de campo
- 89 Sensores en la red
- 3.189 Clientes con telelectura
- 41.494 Clientes con factura electrónica
- 34.478 Gestiones online



## Calidad del agua

- 17 Muestras de agua anuales
- 8.835 Parámetros analizados
- 89 Análisis de control
- 23 Análisis completo



## Agua depurada y reutilización

- 6,52 Hm<sup>3</sup> de agua depurada
- 100% de agua regenerada reutilizada
- 6.563 Tn de lodos valorizados para uso agrícola
- 2.460 Tn de lodos valorizados para energía



## Red saneamiento

- 335 Km de red de alcantarillado y colectores
- 5.644 Imbornales limpiados anualmente
- 39.194 m de red inspeccionada anualmente
- 295 Km de red limpiada

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

BUEN GOBIERNO

CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

CUSTOMER COUNSEL

DELEGADA/O DE PROTECCIÓN DE DATOS

COMPLIANCE

PACTO SOCIAL



AMBIENTALES

87,58 %

DE RENDIMIENTO TÉCNICO MEDIO

100 %

CONSUMO ENERGÍA VERDE

6,52 HM<sup>3</sup>

AGUA DEPURADA

100 %

AGUA REGENERADA REUTILIZADA

100 %

LODOS DEPURACIÓN VALORIZADOS

PROYECTOS BASADOS EN LA NATURALEZA



ECONÓMICOS

25,11 M€

CIFRA DE NEGOCIO

612.644 €

FONDOS DE RENOVACIÓN

1.492.962 €

INVERSIONES NETAS

61,7 %

PROVEEDORES LOCALES

+ 110.000

GESTIONES COMERCIALES



PLANTILLA

102

PROFESIONALES

0

ACCIDENTES CON BAJA

33,3%

MUJERES EN PUESTO DE RESPONSABILIDAD

APROBACIÓN III PLAN DE IGUALDAD

DISTINTIVO DE IGUALDAD EN LA EMPRESA

CERTIFICACIÓN efr



SOCIALES

304.021 €

INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

382.822 €

DESTINADOS A FONDOS SOCIALES

55

ACTIVIDADES CON ENTIDADES LOCALES

776.993 €

FINANCIADOS ACLIENTES SIN INTERÉS DE DEMORA



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

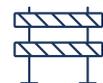
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Inversiones 2021

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.



## INVERSIONES NETAS

### Renovación red de agua potable

- ▶ C/Calera (Ø 150 mm)
- ▶ C/ Bazán y Santa Trinidad (Ø 150 mm)
- ▶ C/ Salvador Dalí, de la Urbanización de Los Balcones (Ø100 mm)
- ▶ Renovación red y acometidas de polietileno en la Urb. Mediterráneo y en la C/ Fray Luis de León
- ▶ **Renovación red al cementerio de la Mata y a la casa Forestal.**
- ▶ C/ Zeus (Ø100 mm)

### Renovación red de alcantarillado

- ▶ C/ Maria Parodi, en los tramos comprendidos entre las calles C/ Caballero de Rodas y C/ Concordia (Ø 500 mm) y entre C/ San Pascual y Avda. Diego Ramírez Pastor (Ø 400 mm)
- ▶ C/ Federico García Lorca desde C/ Rubén Darío hasta C/ Gustavo Adolfo Bécquer (Ø 315 mm)
- ▶ C/ Matilde Peñaranda entre C/ Hermanos Parodi y C/ Ramón Freixa (Ø 315mm)
- ▶ C/Gumersindo entre C/ Heraclio y C/ Patricio Zammit (Ø 315 mm)
- ▶ C/ Campoamor desde C/ Villamadrid hasta C/ Orihuela (Ø 315 mm)
- ▶ C/ Las Rosas (Ø 315 mm)
- ▶ C/ Clemente Gosálvez esquina C/ Tomillo (Ø 315 mm)

#### IMPORTE

41.397,23 €

130.007,75 €

70.456,12 €

74.557,75 €

40.003,67 €

145.257,48 €

88.263,73

71.080,76

115.711,17

91.211,96

143.468,25

82.395,94

15.333,41

Cambio cuadro de telemando de PR La Mata y realización muro interior de separación y puerta exterior de acceso, para la mejora de las condiciones de ubicación y seguridad de la estación remota PR de La Mata

12.782,22 €

Remodelación del muro exterior de almacén de AGAMED en C/ Argonautas

21.148,71 €

Instalación de sistema de generación solar fotovoltaica para autoconsumo, en almacén/depósito de Torreblanca

53.801,00 €

Instalación de contadores de Telelectura, desarrollados por soluciones I + D + i con tecnología "Smart Metering". Fase II.

13.500,00 €

#### IMPORTE

347.692,95 €



## FONDOS RENOVACIÓN

Renovación de la red de alcantarillado (Ø315 mm) en la calle Miguel de Cervantes

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

# Hitos del año



## ENERO

Entrega de 40 medidores de CO2 para los centros educativos de Torrevejea.



## FEBRERO

Proyecto "SOS gorriones" establecimiento de Puntos de Biodiversidad en estaciones de bombeo.



## MARZO

Jornadas de charlas para conmemorar el Día Mundial del Agua.



## ABRIL

Firma de colaboraciones con entidades locales para el fomento del deporte base, formación laboral, becas comedor.



## MAYO

Aprobación de la inversión de 2,4 millones para evacuar las aguas pluviales en la Torreta Florida.



## JUNIO

El Ministerio de Igualdad otorga a AGAMED el distintivo "Igualdad en la empresa" 2020.



## JULIO - AGOSTO

El consumo de agua en Torrevejea en junio y julio se recupera con un incremento del 4,33% respecto al mismo periodo de 2020.



## SEPTIEMBRE

Seguimiento de las Mesas de trabajo pael Pacto Social de Agamed.



## OCTUBRE

Convenio de colaboración con Proyecto Mastral y el Ayuntamiento para el fomento de la educación ambiental y los ODS.



## NOVIEMBRE

Conferencias organizadas con la sede de la UA en Torrevejea sobre la Agenda 2030 y garantía de acceso al agua.



## DICIEMBRE

Programa CONTIGO como objetivo identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas y ofrecer "soluciones excepcionales para situaciones excepcionales".

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

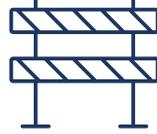
EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



## PRINCIPALES PROYECTOS

El Consejo de AGAMED aprobó en mayo el adelanto de los fondos del Plan de Inversiones por valor de 2.447.851 euros. Las obras incluyen la ejecución de colectores de pluviales en la calle Jorge Manrique que recojan el agua de lluvia y la transporten hasta una balsa de laminación, donde quedará almacenada para que, progresivamente, se envíe hacia la red de saneamiento. Estos colectores permitirán crear una red separativa, de tal forma que la red de alcantarillado no sea la encargada de recoger las aguas de lluvia y no se produzcan problemas por falta de capacidad en las instalaciones. Asimismo, la balsa de laminación almacenará el agua pluvial, a fin de ir enviándola de forma progresiva hacia la depuradora, para su posterior depuración y reutilización.

De forma paralela, se ejecutará un tanque de tormentas de 5.000 m<sup>3</sup>, en la zona ubicada entre la Vía Verde y la Avenida de las Urracas, para recogida de las aguas pluviales en la subcuenca 13, ubicada en

la cuenca C8 "Oeste CN332". Las aguas almacenadas, de igual modo, serán enviadas tras las lluvias hacia la depuradora.

Una tercera y última actuación será la ejecución de una estación de bombeo e impulsión para la recogida de aguas pluviales en la rotonda de calle Clarín.

Esta estación de bombeo e impulsión será capaz de transportar el agua de lluvia evitando inundaciones en los puntos de menor cota. Para el llenado de la estación de bombeo será necesaria la ejecución de una red de colectores e imbornales ubicados a la largo de la calle Clarín.

Todas estas actuaciones pretenden controlar el agua que llega, en episodios de lluvia torrencial, hasta la urbanización Torreta Florida, de forma que las nuevas infraestructuras sean capaces de recoger el agua y almacenarla para su posterior depuración y reutilización.



MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

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

# Gobernanza

Comités

Buen gobierno y gestión ética

Más cerca de las personas

Proceso de aprobación de tarifas



GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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



El fomento del compromiso ético de Agamed se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección de cada sociedad se ha dotado de estructuras adecuadas para la gestión ética, y cada una 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, Hidraqua 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.



Consejo de Administración Agamed - Septiembre 2022

<b>Eduardo Dolón Sánchez</b>	<b>PRESIDENTE</b>
<b>Jordi Azorín Poveda</b>	<b>VICEPRESIDENTE</b>
<b>María José Toledo Callejas</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Antonio Fco. Vidal Arévalo</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Eduardo Montero Valiente</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Gemma Cruz Mercader</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Sandra Sánchez Andreu</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Ana María Pérez Torregrosa</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Miguel Ángel Benito López</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Carmen Gómez Candel</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Pilar Vellisca Matamoros</b>	<b>SECRETARÍA</b>
<b>Mar Miravete Alarcón</b>	<b>VICESECRETARÍA</b>

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 sostenible de la empresa.



### 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, agente de igualdad, más interlocutores EFR

Órgano paritario y colegiado de participación competente para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Empresa, además de velar para 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 empresa más técnico/a 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 y técnico/a de Sistemas de Gestión

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.



### Órgano de Coordinación de Seguridad

Representantes Dirección, Sistemas de Operación, Jurídico, Operaciones y Sistemas de Gestión

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



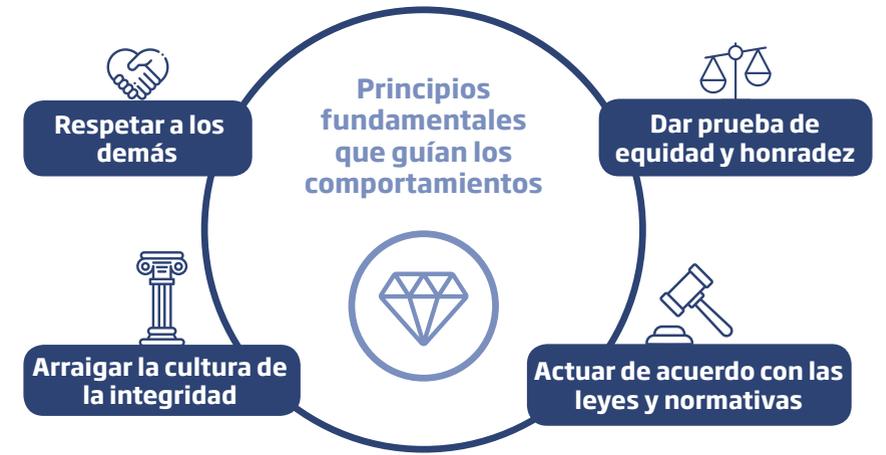
# Buen Gobierno y gestión ética

## 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. El Código de Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración.

## Canal ético

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 Conducta y en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.



[codigoconducta@agamed.es](mailto:codigoconducta@agamed.es)



[Código Conducta](#)



El fomento del compromiso ético de Agamed se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección se ha dotado de estructuras adecuadas para la gestión ética, y cada una 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 la sociedad y se asegura de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.

## Políticas

• **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 y 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's.** 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.

• **Protocolo de buenas prácticas en relaciones comerciales.** Sirve para reafirmar nuestros valores y de orientar a todos los Profesionales en su aplicación práctica, y detalla los principios éticos de la Sociedad para todo tipo de relaciones comerciales.

• **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.

• **Política de Cumplimiento Penal.** Esta política es el documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance Penal donde el órgano de gobierno de la Sociedad expresa su firme voluntad de cumplimiento normativo, estableciendo los principios generales de actuación en relación con el modelo de gestión de riesgos penales, contribuyendo a comprender su globalidad y la interrelación de sus elementos.

• **Manual de Cumplimiento y Riesgos Penales.** Este manual que expresa la Política de cumplimiento normativo y constituye además el documento de síntesis del Modelo de organización, gestión y prevención de conductas de riesgo delictivo implantado en el seno de la gestión integral de la Sociedad, de acuerdo con su objeto social, así como de conformidad con los requerimientos del artículo 31 bis del Código Penal.

## Reporte a los grupos de interés

El Consejo de Administración, como máximo órgano responsable de la gestión de riesgos de AGAMED, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal, ha designado al Compliance Officer, que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control a los efectos de garantizar el correcto desempeño de sus competencias.

Sus funciones son las propias de asesoramiento, registro, gestión y administración, investigación e informe, y puede solicitar explicaciones de los órganos de gobierno de la Sociedad y de las personas incluidas en el ámbito de aplicación del Modelo de Prevención. El Compliance Officer elabora un informe anual con toda la actividad, registros, indicadores, etc., que es presentado al Consejo de Administración.



## Agamed contigo

Para Agamed ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de nuestra labor. Por ello, hemos puesto a disposición de la ciudadanía una atención multicanal que se adapte a las necesidades de los diversos tipos de clientes.

En este proceso de mejora continua hemos lanzado el Programa CONTIGO, centrado en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios, y sobre todo asegurar una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad.



El **Programa CONTIGO** tiene como objetivo identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas, y ofrecer **“soluciones excepcionales para situaciones excepcionales”**.

### Entidades colaboradoras del Programa CONTIGO



### ¿Qué barreras aborda el Programa CONTIGO?

Derivado de un estudio realizado, se han detectado un conjunto de barreras que pretendemos derribar a través de nuevas iniciativas o el refuerzo de otras que ya se encontraban implementadas:

Para **las barreras de comprensión**, estamos trabajando en el despliegue de nuevos idiomas para atender a nuestros clientes, garantizando la inclusión de personas inmigrantes que no dominan el idioma.

Para **las barreras digitales**, además de facilitar las gestiones con cita previa en oficinas, teléfono o videoconferencia, estamos facilitando poder realizar gestiones en nombre de otras personas, así como el envío y recepción de documentación en papel.

Para **las barreras a discapacidades auditivas**, el uso del canal de WhatsApp permite a las personas sordas tener una atención sencilla. Además, hemos puesto a disposición de aquellos clientes que puedan necesitarlo, un servicio de atención por lengua de signos, tanto en oficinas como a través de videollamada.

Para situaciones de **vulnerabilidad económica**, el objetivo es garantizar que todas aquellas personas que puedan requerir alguna de las ayudas disponibles (como “12 gotas” - pago fraccionado con la misma cuantía cada mes-, aplazamiento y fraccionamiento de deuda sin intereses, tarifas o fondos sociales) las conozcan y las pueden solicitar de forma sencilla y ágil.

## 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.

### Teléfono de Atención al Cliente

900 222 306

LUNES A VIERNES  
DESDE LAS 8:00 HASTA LAS 21:00  
SÁBADOS DE 9:00 HASTA LAS 14:00

### TELÉFONO 24 HORAS DE INCIDENCIAS

900 222 306

MENSAJERIA INSTANTANEA  
LUNES A VIERNES  
DESDE LAS 8:00 HASTA LAS 21:00

+34 620 54 60 05

### Personas atendidas

#### POR TELÉFONO

+13,1% 45,711

35.126 (2020)

#### EN OFICINAS PRESENCIAL

+23,0% 38,560

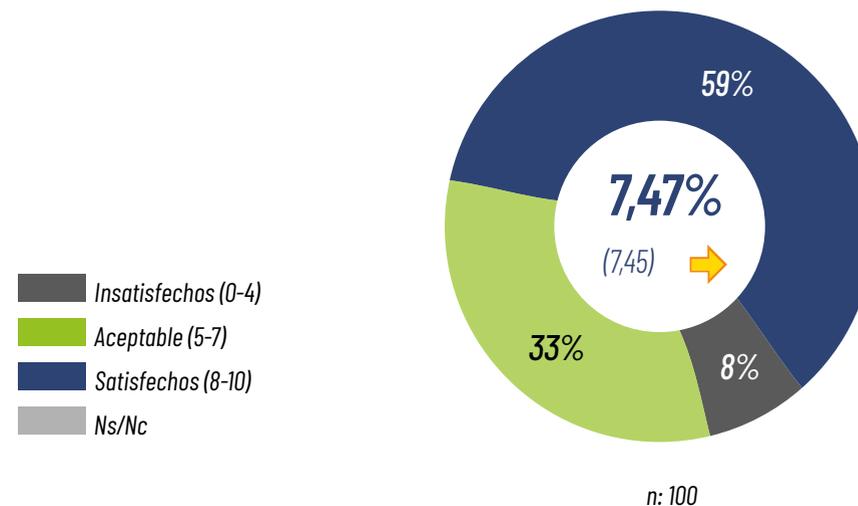
31.344 (2020)

#### ÁREA DE CLIENTES (WEB)

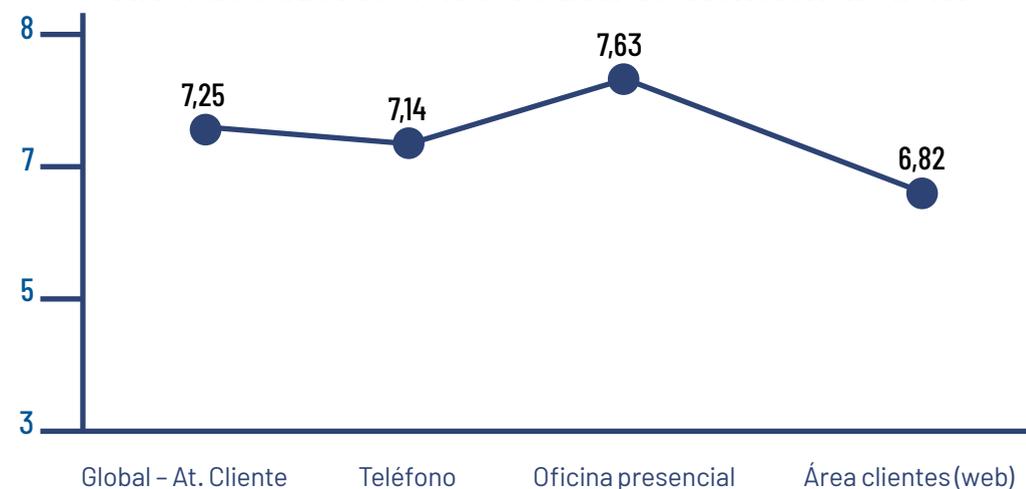
+41,9% 34,478

24.302 (2020)

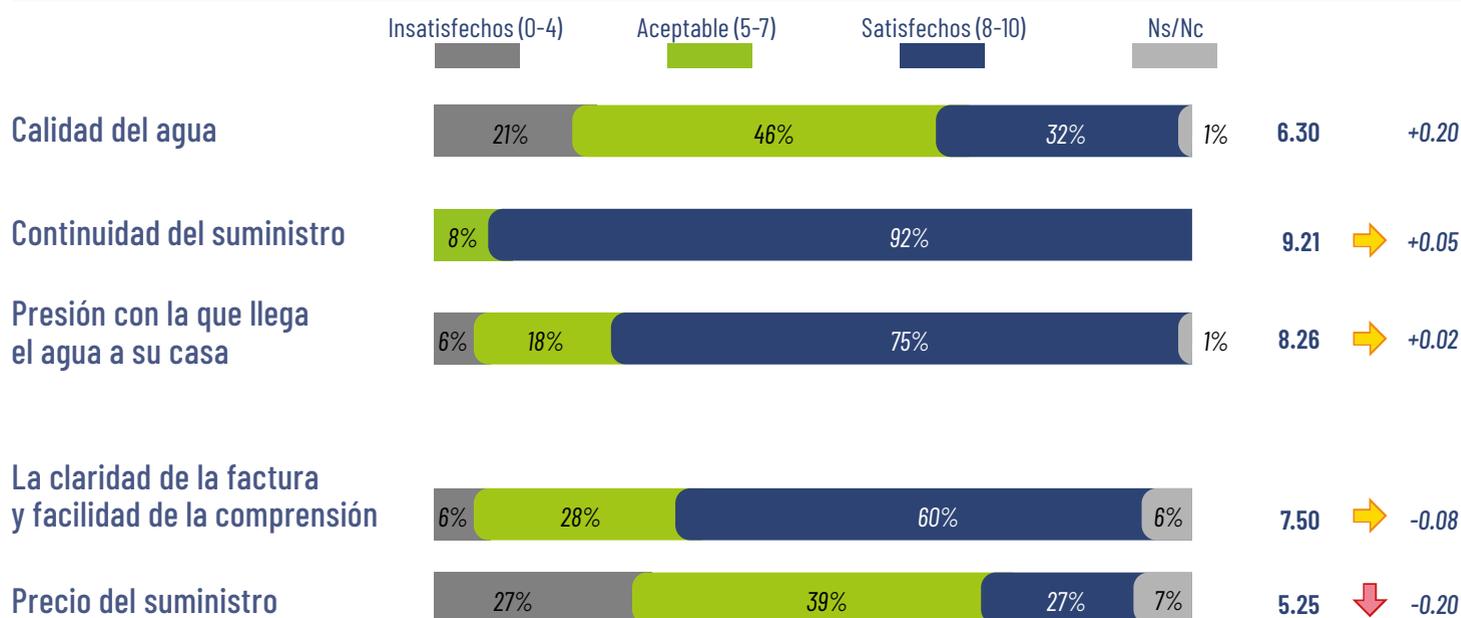
**Satisfacción Global:** Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 ( muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho)



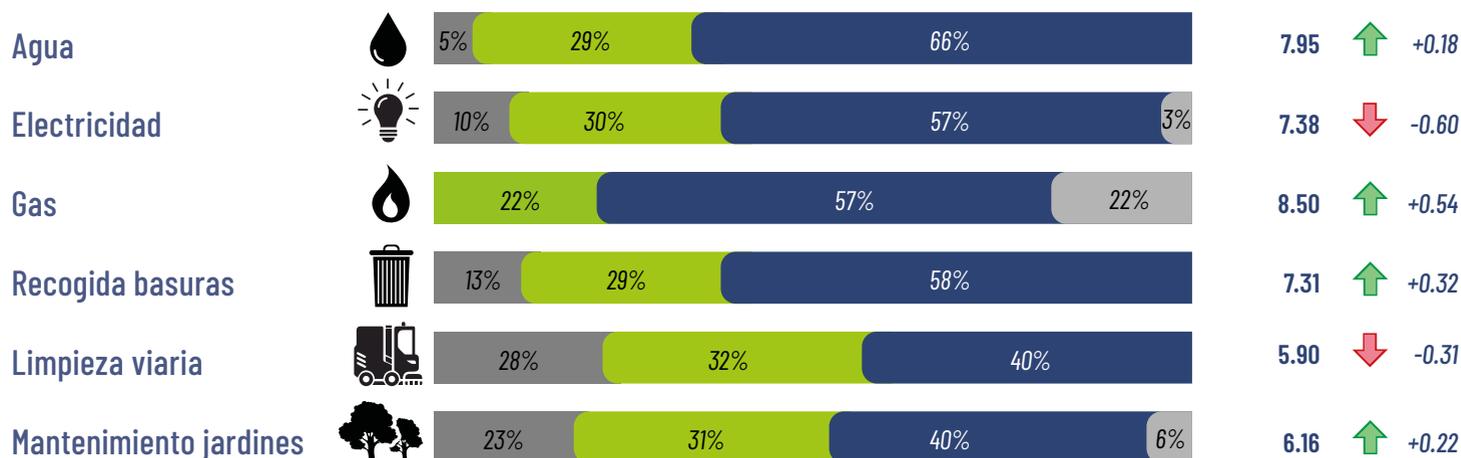
### Nivel de satisfacción del canal de atención al cliente



## Valoración del producto



## Valoración servicios y suministros



### Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 9 minutos



Encuesta realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2021



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



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

# Procesos de Queja

Customer Counsel Customer Counsel generando confianza a través de la mediación

Agamed ofrece a los clientes un servicio de diálogo y mediación a través de la figura del Customer Counsel que, con objetividad y equidad, analiza casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua.

En Agamed se ha recibido un total 1.369 reclamaciones a través de los diferentes canales de atención al cliente, un descenso respecto al año anterior debido a la vuelta a la normalidad.

La actuación del Customer Counsel se basa en los principios de buena fe y confianza recíproca a fin de lograr acuerdos entre las partes, lo que contribuye a incrementar y hacer efectiva la calidad de los servicios de atención al cliente.



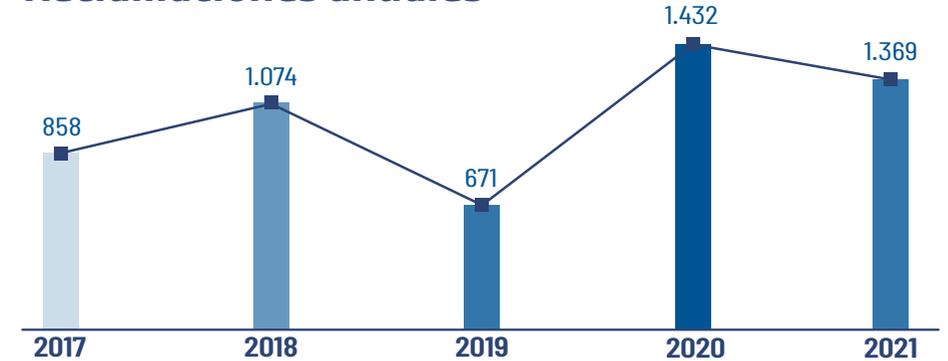
## Oficina del Customer Counsel

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

### Customer Counsel:



## Reclamaciones anuales



## 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

Hidraqua y las empresas mixtas elaboran un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la gestión de servicio de agua y saneamiento municipal, es el proceso más relevante en las consultas con los grupos de interés ya que marca las líneas estratégicas de la gestión en los municipios. Esta propuesta se lleva al Consejo de Administración para la empresa mixta o a los ayuntamientos en el caso de las concesionarias 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, 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 y conservación de contadores. Para el caso de los precios públicos de alcantarillado es el Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización.

### 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



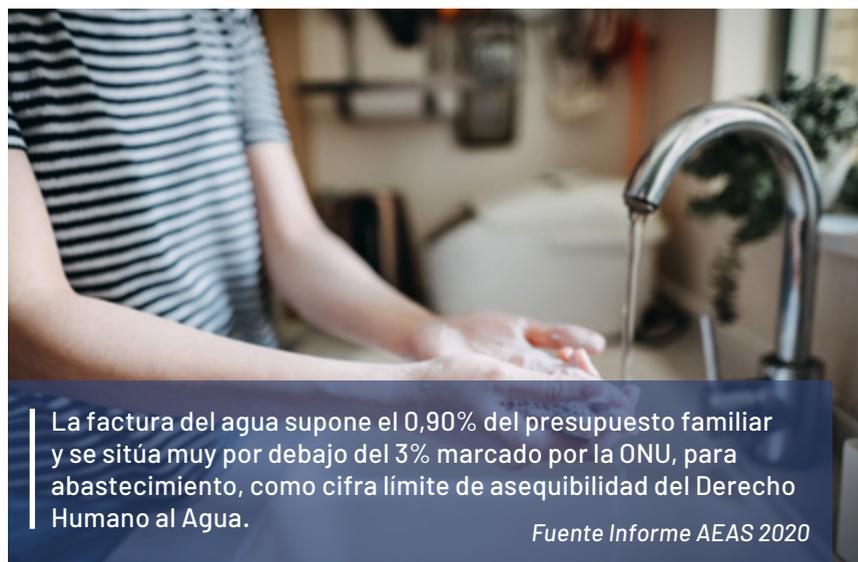
Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

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



La factura del agua supone el 0,90% del presupuesto familiar y se sitúa muy por debajo del 3% marcado por la ONU, para abastecimiento, como cifra límite de asequibilidad del Derecho Humano al Agua.

Fuente Informe AEAS 2020

## 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.



### AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA

ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

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

### COMISIÓN DE PRECIOS GVA

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



# 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 y las externas se llevan a cabo por personas auditoras independientes de entidades de certificación externas.

El principio de mejora continua se aplica a la evolución del propio sistema de gestión en la compañía desde el 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, es una herramienta fundamental para la gestión sostenible en las plantas de depuración de agua residual, así como en el resto de instalaciones y actividades de la compañía.

## Seguridad y salud

La norma ISO 45001:2018 ha permitido mejorar el 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 la certificación ISO 22000, Agamed se posiciona respecto a las tendencias legislativas a escala mundial y concretamente al enfoque de plan sanitario del agua, basado en los principios de evaluación y gestión del riesgo, de la nueva Directiva Europea sobre aguas de consumo.

## 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.



**9001**  
Gestión de calidad



**22000**  
Gestión de la inocuidad del agua



**14001**  
Gestión ambiental



**45001**  
Prevención de riesgos laborales



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

**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

# *Rewater Global Plan*



# Nuevos escenarios, nuevas oportunidades

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.

## 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, ha contemplado destinar a España 140.000 M€ 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.

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.



El 30% del gasto total se destinará a proyectos relacionados con el clima y cumplirán con el objetivo de la UE de neutralidad climática para 2050, los objetivos climáticos de la UE para 2030 y el Acuerdo de París.

## 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



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.

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO  

Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> 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

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

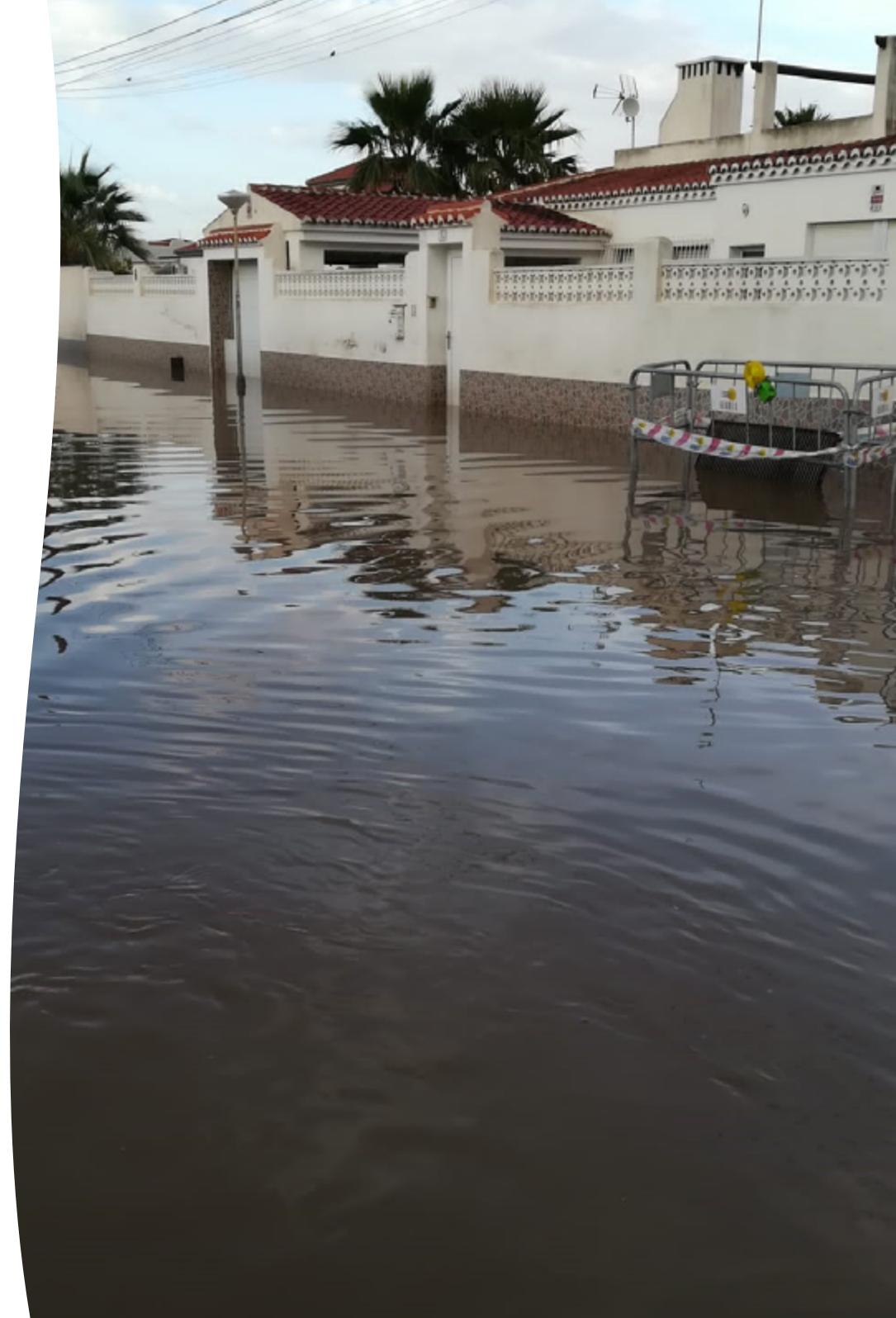
SOBRE NUESTRO  
INFORME

# 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



# Mitigación

## Consumo de energía verde

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 de energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen. Esto ha supuesto una gran reducción 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.

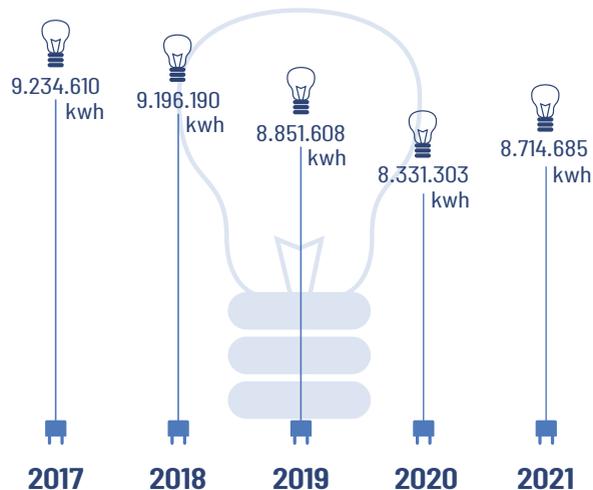
**[14.069 t CO<sub>2</sub> eq]**

La compra de energía verde desde el 2017 ha supuesto evitar la emisión de 14.069 t CO<sub>2</sub> eq



## Eficiencia energética

Para reducir nuestra huella debemos disminuir el consumo energético, por lo que 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 costes y una reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero



Instalación de sistema de generación solar fotovoltaica para autoconsumo en almacén/dépósito de Torreblanca



**[0,52 GWh]**

ahorrados con medidas de eficiencia energética equivalente al consumo anual de electricidad de 148 hogares.

### 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 Torrevieja	Eficiencia	13.876
<b>TOTAL</b>			<b>88.966</b>

## Movilidad sostenible

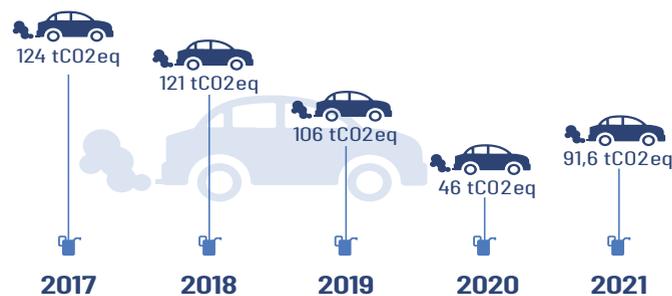
2021 hemos conseguido nuestro objetivo de disponer de 18 vehículos ECO (eléctricos e híbridos), que suponen un 44% del total de nuestra flota. Otra iniciativa para fomentar la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales. Desde el 2017 a 2021 hemos conseguido reducir un 26,4% las emisiones de la flota de vehículos, lo que significa 133,4 t CO2 eq. evitadas en 4 años.



[44 %]

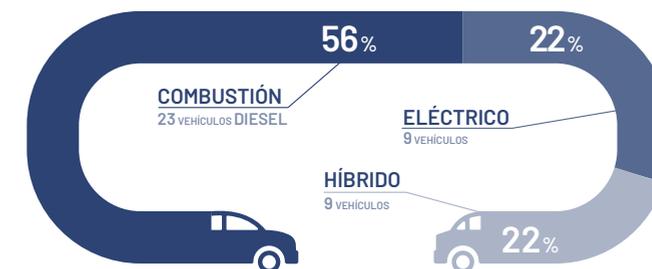
De la flota son vehículos ECO (eléctricos, híbridos y GLP).

## Ahorro de emisiones de CO<sub>2</sub>



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



## Adaptación

La estrategia de adaptación de Hidraqua, más allá de proyectos de preservación del agua o de economía circular, se fundamenta en el desarrollo del modelo operativo Dinapsis, muestra de la transformación digital de Hidraqua en la Comunitat Valenciana para la gestión sostenible del agua y la salud ambiental. Dinapsis combina la operativa de los servicios urbanos ambientales con la divulgación, ofreciendo un entorno totalmente operativo que permite mejorar la resiliencia de las ciudades con una respuesta frente a los eventos extremos.

## Smart River Basin, la tecnología para prevenir inundaciones

La Diputación de Alicante e Hidraqua firmaron un convenio de colaboración para poner al servicio de los municipios de la Vega Baja una herramienta digital, pionera a nivel nacional, para mejorar la capacidad de respuesta ante episodios hídricos extremos, como la DANA que asoló la comarca en el 2019.

Smart River Basin -Cuencas Fluviales Inteligentes- es el nombre de esta plataforma que gestionará la institución provincial, en colaboración con Agbar, que la cede gratuitamente, y que 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.

La plataforma se pondrá a disposición de ayuntamientos, comunidades de regantes, confederaciones hidrográficas, de la Generalitat Valenciana y de cualquier otra administración que lo precise.

Smart River Basin 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.



# Infraestructuras verdes para pluviales

El sistema de saneamiento de Torrevieja es separativo, lo que supone que las aguas residuales y pluviales no son recogidas conjuntamente, contando para ello con redes de alcantarillado y redes pluviales.

Este sistema permite que las redes de alcantarillado no lleguen a colapsar por el aumento excesivo de caudales en episodios de lluvia, y por tanto desborden, provocando entonces posibles vertidos a cauce público. Los sistemas separativos mejoran la gestión y el tratamiento de las aguas residuales y favorecen el cuidado del medio ambiente.

En los últimos años han ido desarrollándose nuevas infraestructuras pluviales, alcanzando en 2021 la longitud de 29.692 metros de conducciones enterradas, además de 4 canales a cielo abierto, paralelos a la N-332.

Ala red de canales mencionada, desde Doña Inés hasta El Limonar, se suman 3 balsas a cielo abierto (Doña Inés, El limonar y Punta la Víbora) que ayudan a transportar y almacenar el agua pluvial durante los episodios de lluvia, siendo la capacidad de almacenamiento total de 40.975 m<sup>2</sup>. 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

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

# Preservación del agua

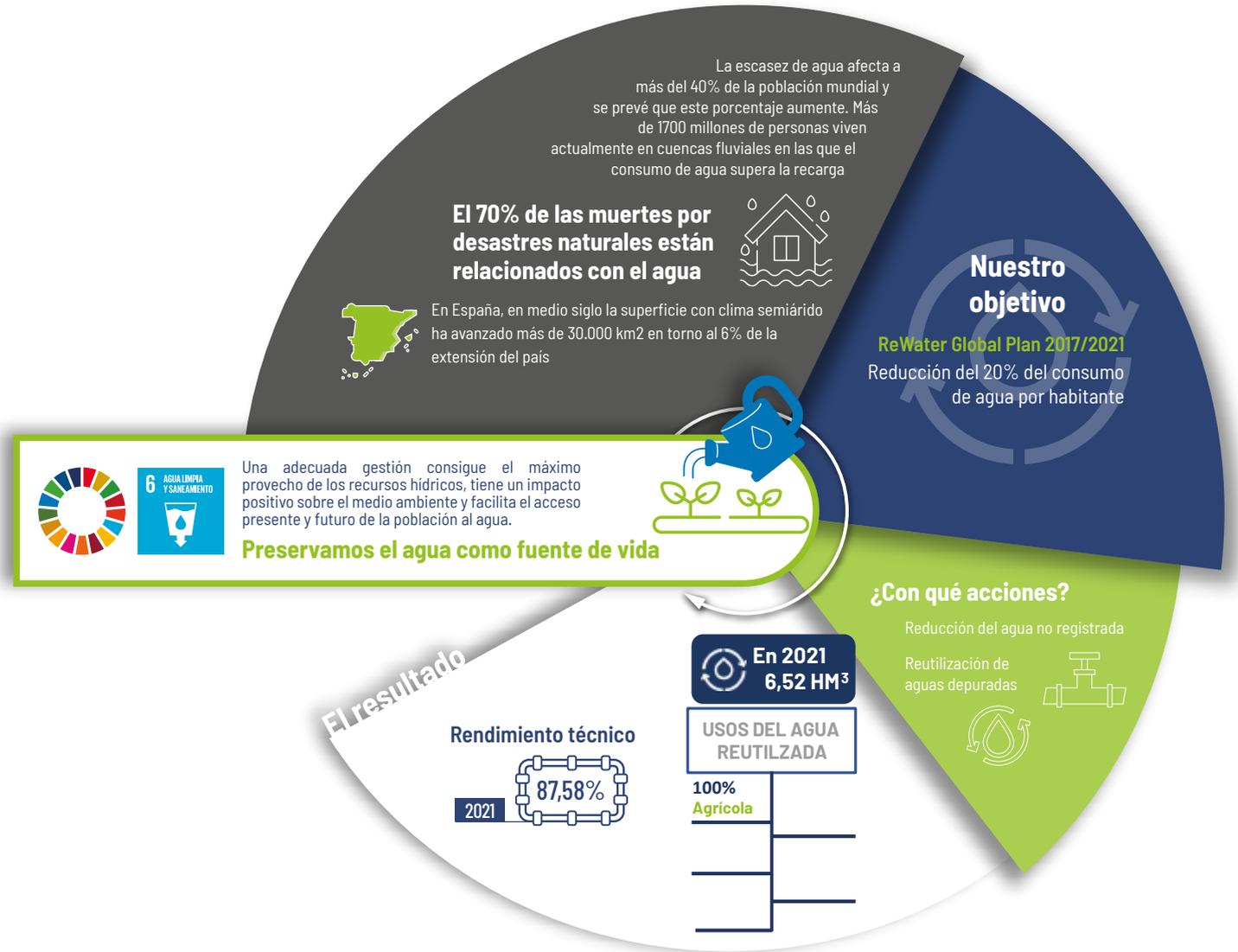


OBJETIVO

PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



# Eficiencia hidráulica

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



Acciones para reducir el agua no registrada	
3.189	Contadores de telelectura en particulares y empresas
19.228	Recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable
392	Fugas detectadas y reparadas de agua
87,58%	Rendimiento técnico hidráulico
5.805	Mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo
125.000	Mensajes en factura sobre uso responsable del agua
1.520 km.	de red inspeccionada para buscar fugas de agua

La ratio interanual de averías en red y acometidas, tanto provocadas como no provocadas, se sitúa a final de 2021 en 4,73 averías mensuales por 100 km de red.

A continuación,

- Ratio 2019: 4,87
- Ratio 2020: 5,20
- Ratio 2021: 4,73

## Consumos

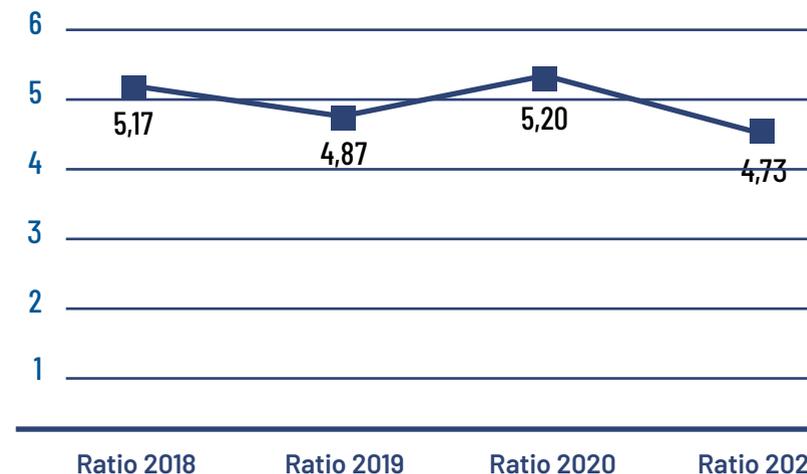
Semana santa 2021: 17.997 m<sup>3</sup> (+13,8%)

Semana santa 2020: 15.821 m<sup>3</sup> / día

La punta de consumo de 2021, se produjo el día 12 de agosto: 41.165 m<sup>3</sup>

La dotación media es de 182,3 l/cliente / día (en 2007 fue de 230,21 l / cliente / día)

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



# 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.

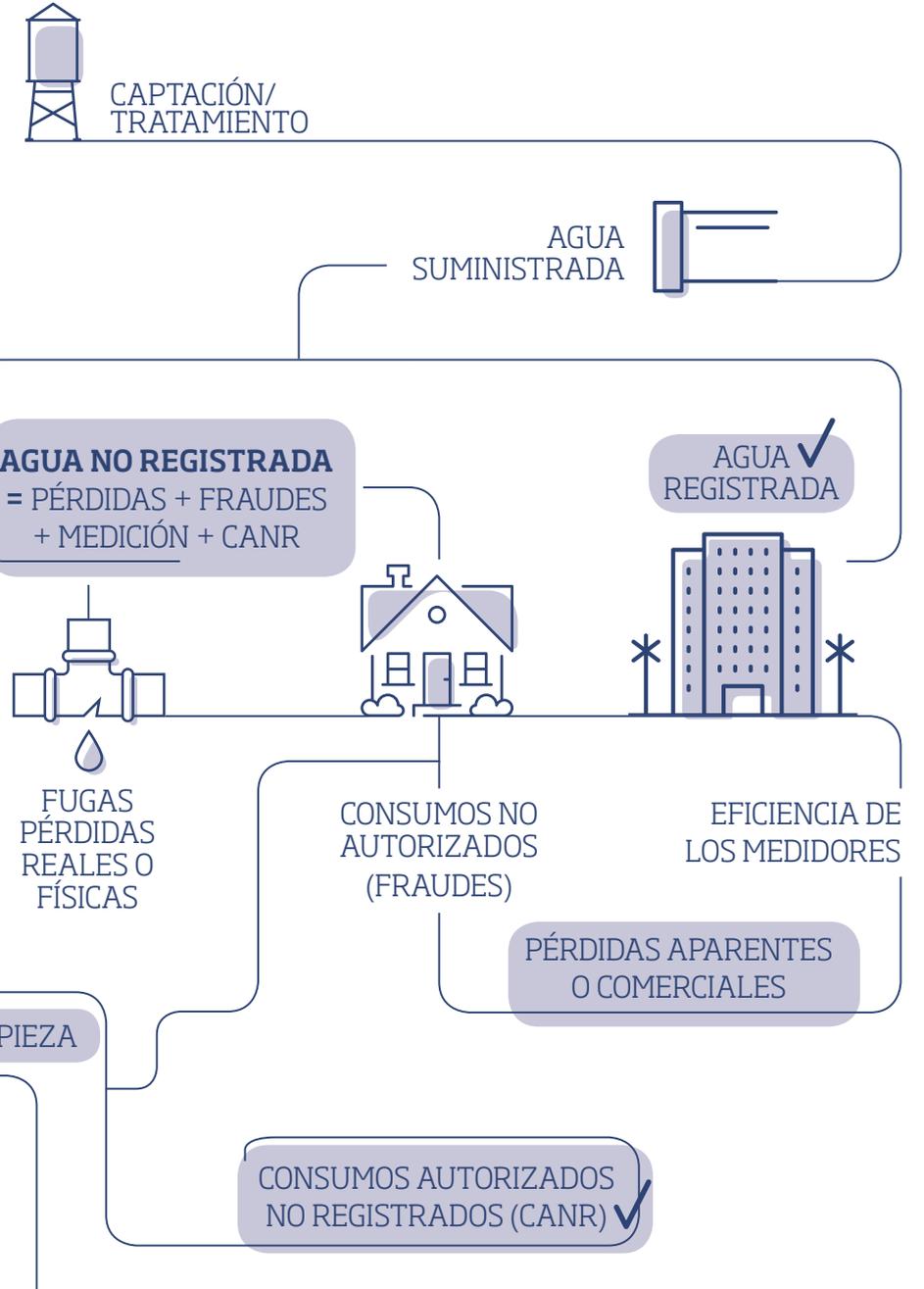
Frente a una situación de estrés hídrico es necesario disponer del máximo de recursos para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

Este año se ha recuperado el consumo con 0,4% respecto al año anterior a consecuencia de la recuperación del turismo, aumentando el consumo residencial. En Semana Santa de 2021, la demanda media de agua ha aumentado un 13,8% con respecto al año anterior (17.997 m<sup>3</sup>/día en el 2021, frente a los 15.821 m<sup>3</sup>/día en el 2020). La punta de consumo en 2021, se produjo el día 12 de agosto, llegando a suministrar 41.165 m<sup>3</sup>.

Este dato representa una dotación media de 182,3 litros/cliente/día, reduciendo la dotación de 230,2 l/cliente/día, en el año 2007, a los actuales valores.

## 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).



# Red de alcantarillado

## Trabajo preventivo

**334 Km**

de red de alcantarillado y colectores.

**3.408 horas** totales

de limpieza programada de la red de alcantarillado y atención apuntos conflictivos.

**5.644**

imbornales limpiados.

**2**

campañas anuales de desinsectación y desratización.

**39.194 m**

de redes inspeccionadas mediante los equipos de cámara de televisión y pértiga.

**386 horas**

para la comprobación del estado de las tuberías y la detección de deficiencias mediante equipo de inspección TV y pértiga.

**295 km**

de red de alcantarillado limpiada.

## Trabajo correctivo

**1039 horas**

de acciones correctivas

**2%**

Desatascos

**13%**

Apoyo a obras

**31%**

Pluviales

**2%**

Trabajos Ayuntamiento

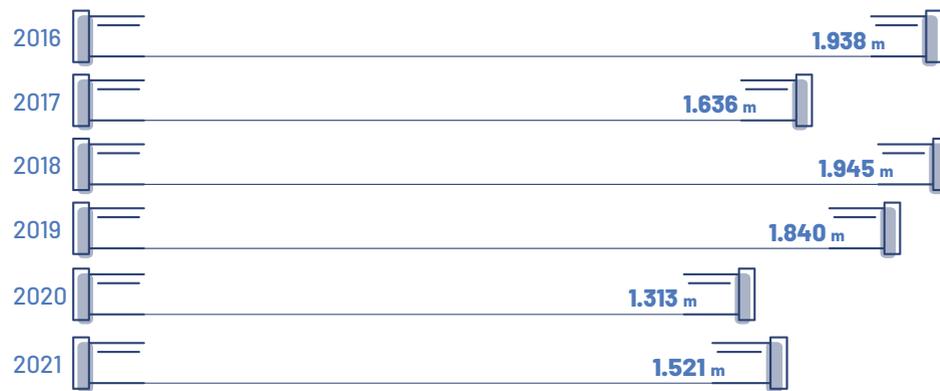
**4%**

Imbornales

**53%**

Otros

## Longitud Red de alcantarillado renovada (metros lineales)



Se han sustituido un total de 126 tapas nuevas de cierre hermético. Actuaciones sobre tapas que hacían ruido con cinta asfáltica para nivelarlos y amortiguar el rozamiento tapa-marco.



## 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 1.108 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 físico-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 pneumophila, 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.

### [ISO 22000]

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



TIPO ANÁLISIS	CANTIDAD
Análisis control ETAP	9
Análisis completo ETAP	3
Análisis control red distribución	80
Análisis completo red distribución	20
Análisis complementarios	754
Análisis grifo del consumidor	0
Regionella	240
Radioactividad	2
<b>Total Análisis 2021</b>	<b>1.108</b>



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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

## Plan de control de vertidos

El plan de control de vertidos es una herramienta a la sostenibilidad del ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones depuradoras mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en Torre vieja 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 las instalaciones municipales 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 tiene identificados 10 puntos de la red de alcantarillado, situados en las cuencas más representativas de zonas en las que pueden producirse vertidos específicos que se deben controlar. De esta manera, se analizan determinados parámetros, conforme marca la Ordenanza de vertidos, para actuar sobre posibles vertidos contaminantes.

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.

### PARÁMETROS ANALIZADOS

Detergentes aniónicos	32
Aceites y grasas	48
Conductividad a 20°C	72
D.B.05	72
D.Q.0	72
Fósforo total	72
Nitrógeno amoniacal	72
Nitrógeno nítrico	72
Sólidos en suspensión	72
pH	72
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

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

# De lineal a circular

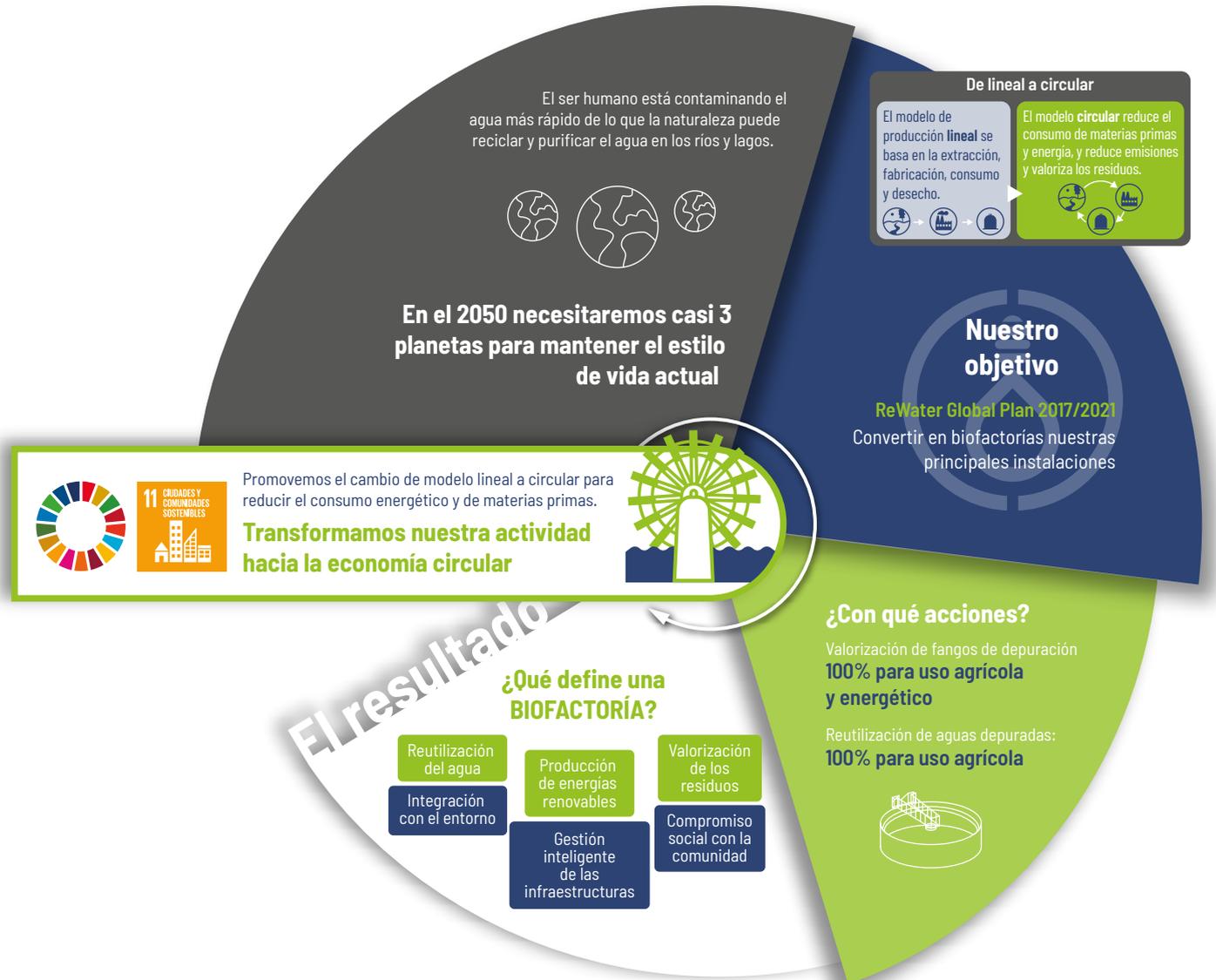


OBJETIVO

CREACIÓN DE  
BIOFACTORÍAS  
EN NUESTRAS  
PRINCIPALES  
INSTALACIONES



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



# ¿Qué es un biofactoría?

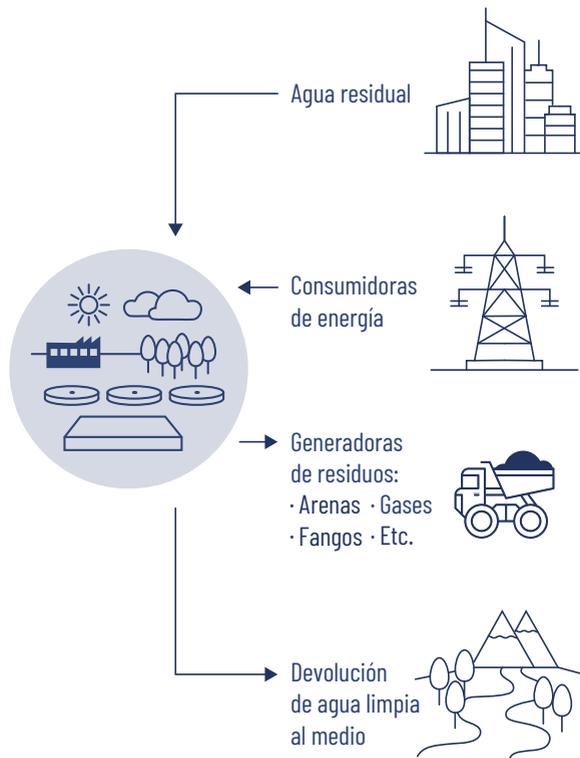
Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones generan residuos y consumen energía.

Con la estrategia de biofactorías, Agbar 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.

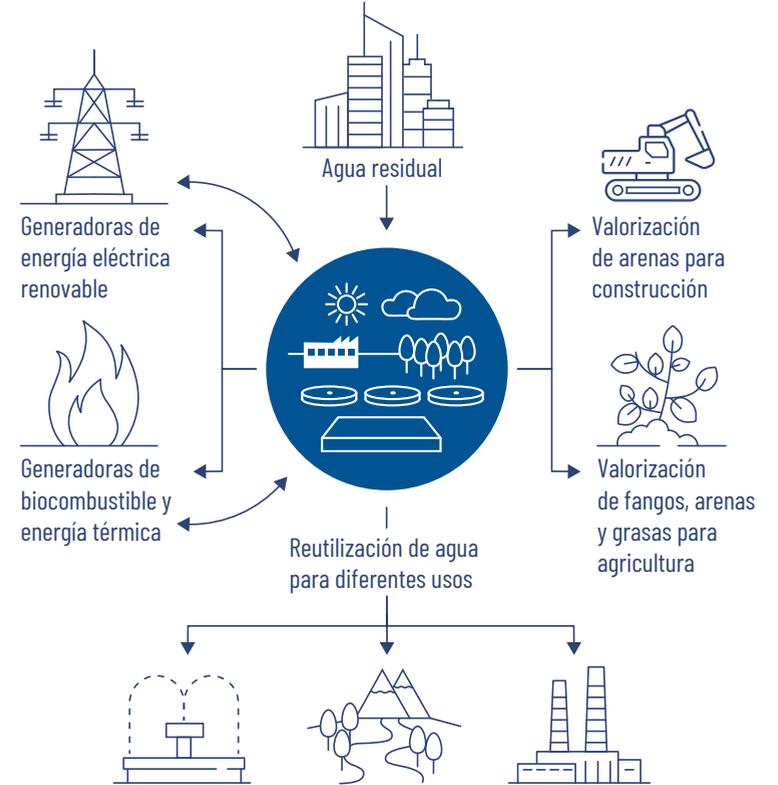
Además de conseguir la circularidad total en cuanto al agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor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

En Alicante, la Edar Rincón de León es una de las instalaciones que Hidraqua pretende convertir en una biofactoría.

## 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.

# Reutilización

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.

Caudal tratado  
6.523.500 M<sup>3</sup> /Año

100 %  
de reutilización

## El uso de las aguas regeneradas permite:

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



# Valorización de fangos

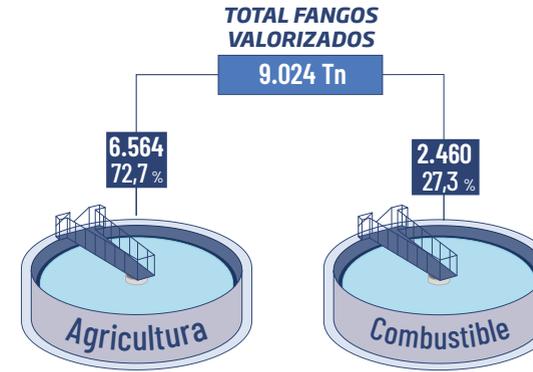
En el proceso de depuración se genera un residuo del proceso los fangos. Antes de proceder a la evacuación de los fangos, éstos se deben tratar adecuadamente para reducir su poder de fermentación y los inconvenientes sanitarios de su utilización; a la par que reducir su volumen para el transporte. En el proceso de digestión anaerobia, la materia orgánica es convertida en metano y dióxido de carbono en dos etapas. El fango que sale de digestores se lleva a un proceso de deshidratación para eliminar la mayor cantidad de agua posible. Una vez deshidratado, el aspecto del fango y sus propiedades se asemejan al abono orgánico, utilizándose actualmente como tal.

Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica. Para la valorización energética se realiza el secado térmico de fangos de los lodos extraídos en el proceso de depuración de las aguas residuales. La planta de secado térmico de lodos se localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de Cemex en Alicante. Los fangos deshidratados son utilizados como combustible dentro de los hornos de la cementera produciéndose una valorización como combustible.

## Uso de materiales reciclados en obras

Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el empleo de materiales reciclados en los rellenos de zanjas en obras.

El objetivo es reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra. Con esta medida se evita la generación de residuos que se vierten a vertedero, además del transporte desde la obra al vertedero.



De residuos y demolición de construcción han sido valorizados y reutilizados.

RCD: residuo de construcción y demolición	Agua potable		Alcantarillado	
	RCD Valorización	RCD Valorización	RCD Valorización	RCD Valorización
AGAMED	931.440	30.686		828.000



De las 9.024 Tn de fango deshidratado generado en 2.021 (con sequedad promedio de 20,0%), 6.564 Tn (un 72,7%) es reutilizado como abono y enmienda orgánica en agricultura, mientras que las 2.460 Tn restantes (un 27,3%) 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

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

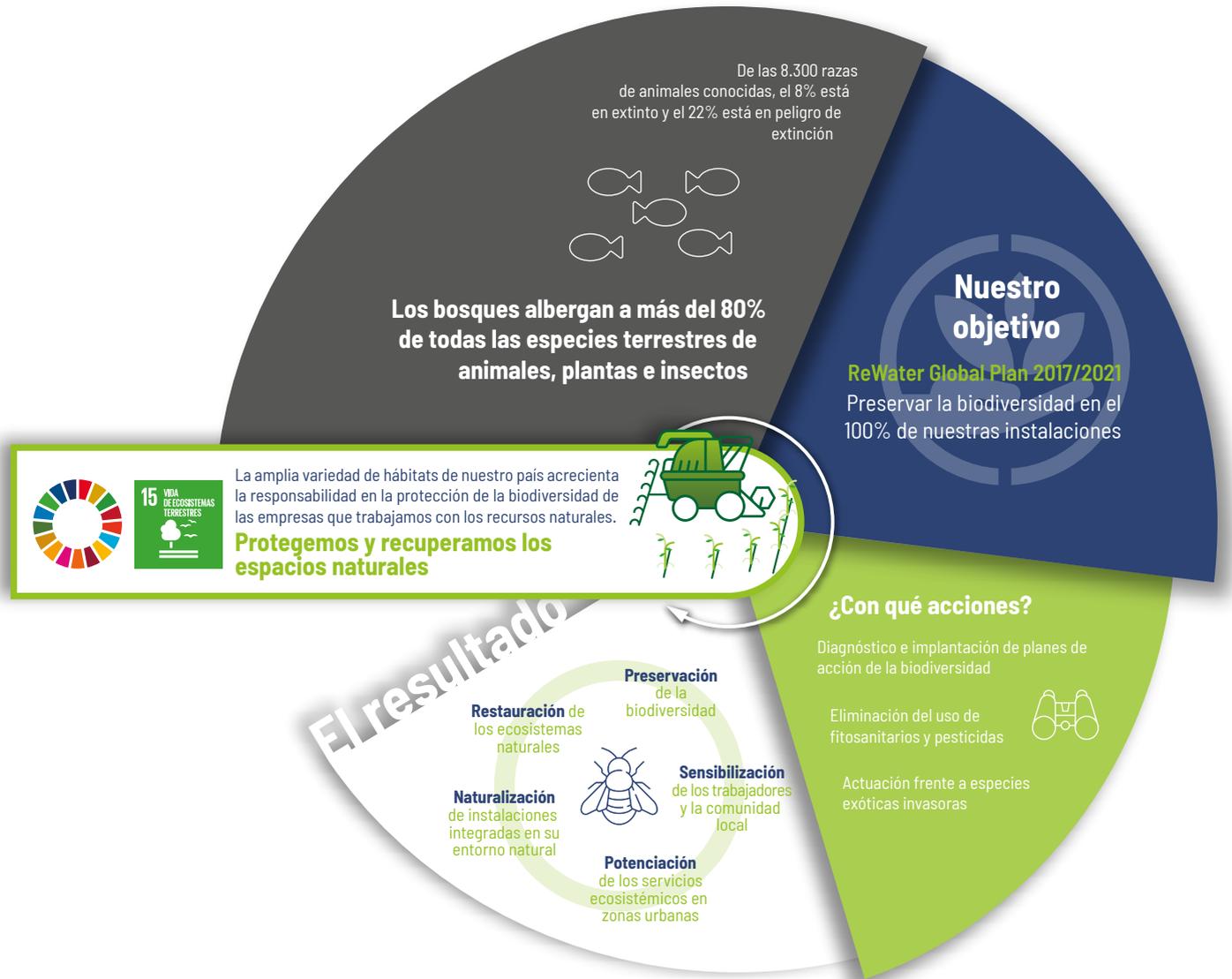


**OBJETIVO**

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 ha realizado 1 diagnóstico de biodiversidad en la EDAR Torrevieja ubicado en los lindes del Parque Natural de las Lagunas de la Mata y Torrevieja.

Se ha establecido un plan de acción con 7 medidas para EDAR Torrevieja. 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 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 interés.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

## Proyecto STOP - invasoras

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad. Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Como parte de nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, en Agamed nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos.

Con este objetivo hemos creado y desarrollado el programa BiObserva STOP-invasoras, para la gestión integral de las especies de flora invasora, diseñado para ser implementado en un gran número de espacios e instalaciones y utilizado por personal sin conocimientos botánicos.

Durante los últimos años se han realizado trabajos de eliminación de especies invasoras, especialmente el carpobrotus edulis la especie con mayor presencia en las instalaciones. Las zonas se han repoblado con especies vegetales autóctonas.



El programa BiObserva STOP-invasoras dispone de una plataforma web y una app dirigidas al personal de instalaciones, para que puedan realizar la identificación de las especies, inventariar y mapear su presencia en la instalación, desarrollar un plan de control y mantener un seguimiento posterior.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

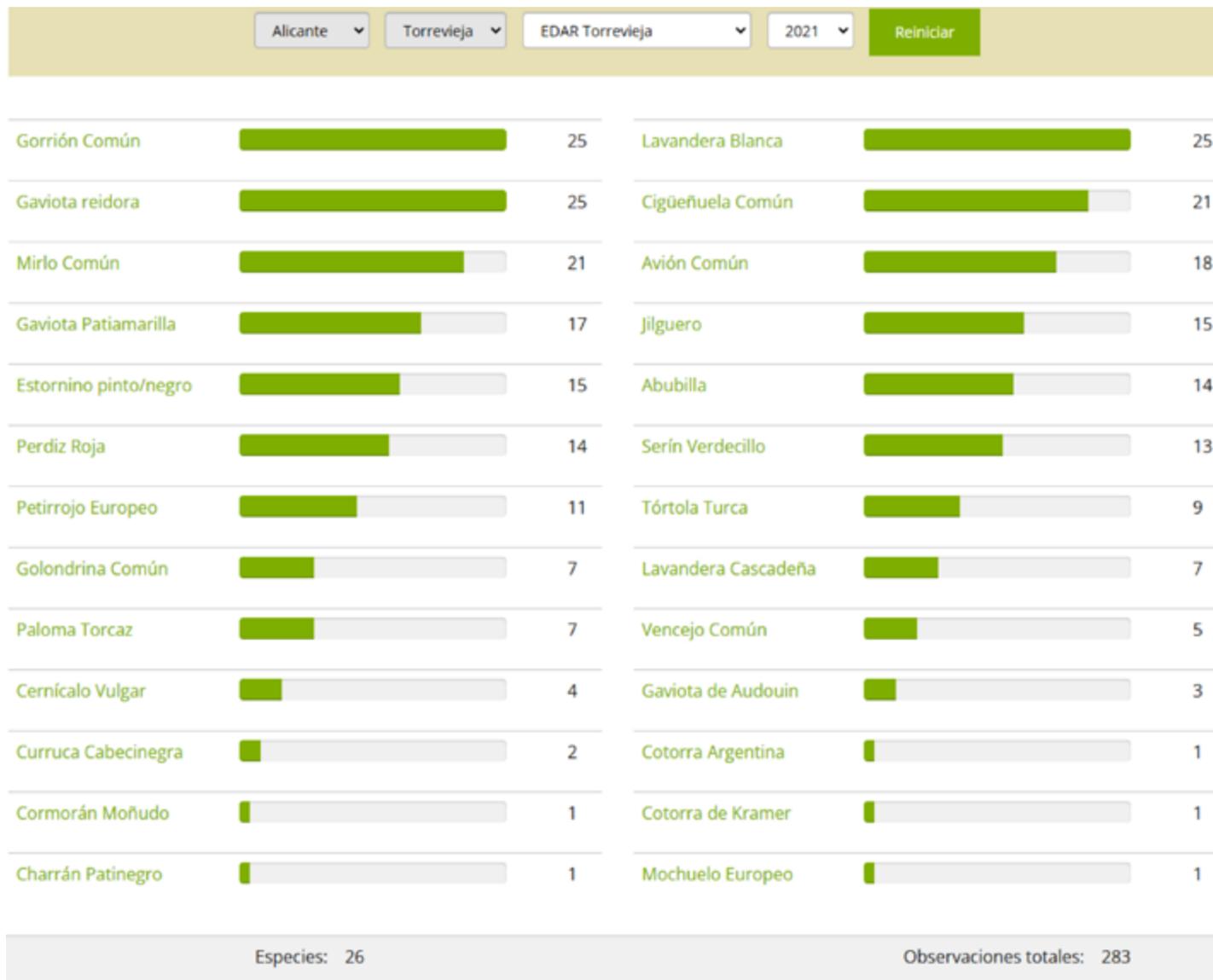
## BIOSERVA

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

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por Hidraqua y empresas participadas 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 avistada especialmente aquellas especies migratorias. Los datos registrados por los observadores son recogidos y analizados por la Sociedad Española de Ornitología.

### Observaciones desde la Edar de Torrevejea



## Biodiversidad urbana

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

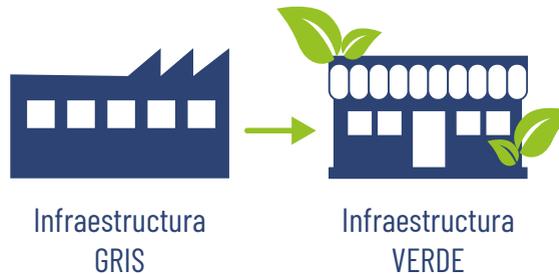
- **Creación de cierres vegetales** gestionados correctamente y poblados de las especies vegetales adecuadas, que tienen la potencialidad de servir de refugio y de alimento para una gran diversidad de especies.

- **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 en las zonas verdes para **fomentar la biodiversidad y ayudar al control de plagas/molestias generando hábitats** y micro-hábitats de especies "útiles con el uso de cajas nido, refugio de murciélagos, hoteles de insectos.

- **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.



## Naturalización de EBARS

Agamed, el Ayuntamiento de Torrevieja 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 salamanquesas 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.



## Proyecto SOS Gorriones

Esta iniciativa surge de la colaboración del Ayuntamiento de Torrevieja 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 gorrión común en particular, a través de la confección e

instalación de cajas-nido específicas para aves passeriformes en el término municipal de Torrevieja. 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 inclusivos para la construcción de cajas nido

La construcción de estas cajas-nido se realizaron a través de talleres educativos con el alumnado de ALPE, APANEE y los mayores del Centro AFA Torrevieja, 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

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

# Acceso al agua

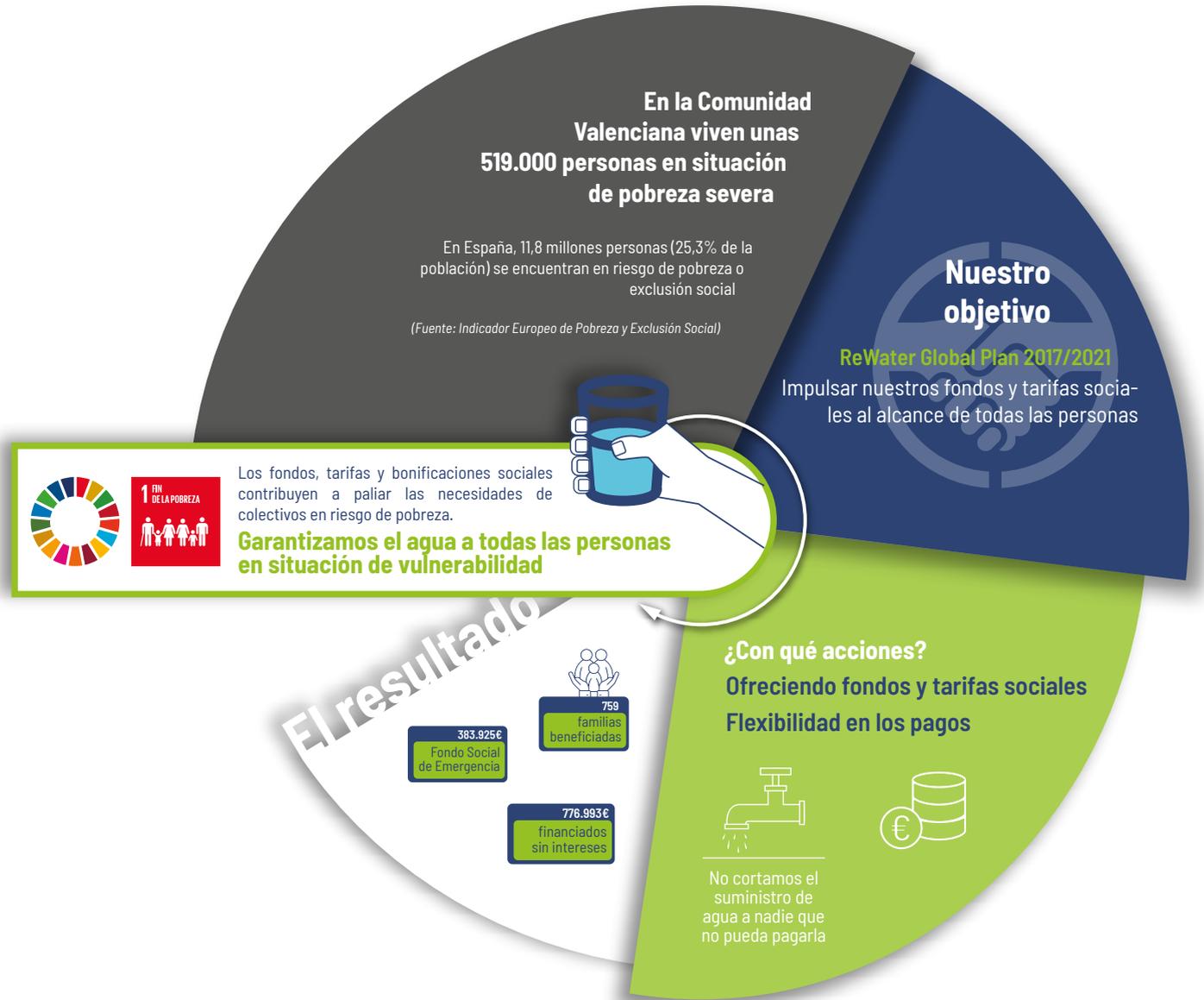


## OBJETIVO

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

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

## 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.



## Fondo Social

El fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares y otros colectivos especialmente afectados por la situación de crisis económica provocada por la Covid-19.

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.



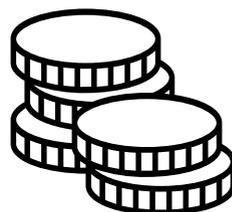
[383.925 €]

del Fondo Social se beneficiaron 759 familias, un 102% más respecto al año anterior

Tipo Beneficiario	Nº Ayudas	Importe
Desfavorecidos	892	290.323,70 €
Familia Numerosa	112	15.197,16 €
Autónomos & PYMES	77	382.822,38 €
<b>Total Ayudas</b>	<b>1.081</b>	<b>107.417,83 €</b>

## 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 2021 se firmaron 915 compromisos de pago sin intereses por importe de 776.993€. Estas ayudas en la financiación sin intereses se han incrementado un 69% desde el 2019, antes del inicio de la pandemia, un aumento de más de 317.702 €.



[776.993€]

Financiados sin intereses, un 69% más que antes de la pandemia

## 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.

En el ejercicio 2021, 110 personas han solicitado esta modalidad.

## Coordinación con los servicios sociales

Agamed dispone de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y la empresa para informar sobre tarifas sociales y otras ayudas, protocolo de impago de recibos, viviendas ocupadas y comunicación con los servicios sociales y ayuntamientos.

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.



## Becas comedor para escolares

Agamed junto al Ayuntamiento de Torrevieja y el Rotary Club otorga ayudas para becas de comedor para escolares del municipio.

Se han beneficiado de estas ayudas unos 70 escolares de estas ayudas el pasado curso. Son alumnos en situaciones familiares de precariedad y que por distintas circunstancias -y muchas veces incorporados a los centros iniciado el curso- no han podido acceder, normalmente por problemas burocráticos, como la falta de acreditación de la residencia en España, a la beca de la Generalitat pero necesitan de este apoyo. Es la dirección de los centros educativos los que han ido comunicado esta necesidad al Ayuntamiento.

En la iniciativa también se ha sumado la Fundación La Caixa, MLS y otros particulares.



## Colaboración con Banco de Alimentos

Agamed ha firmado un convenio con Alimentos solidarios de Torrevieja para poner en marcha una iniciativa que permita ayudar a aquellos colectivos más vulnerables y promover la sostenibilidad entre la ciudadanía.

Con esta iniciativa se contribuye a una recuperación sostenible, justa e inclusiva y supone una llamada a la acción a la ciudadanía para que, a través de un gesto tan sostenible como es solicitar la factura digital, puedan contribuir a mejorar la situación de muchas familias en situación de vulnerabilidad.



[1 €]

Donación para Alimentos solidarios por cada solicitud de factura digital

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

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

# Concienciación ciudadana



## OBJETIVO

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



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

## Aqualogía

Aqualogía es el programa educativo elaborado por la Escuela del Agua de AGBAR 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.

### Aqualogía 2,0

Después de siete años recorriendo los centros de primaria de la Comunitat Valenciana se ha digitalizado para garantizar el acceso en todo momento a todos los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa. En la plataforma virtual cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos), que tienen una duración aproximada de dos horas.

## Visitas a instalaciones

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

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

### IV Concurso de radioaficionados "Gestión sostenible del agua"

La Asociación de Radioaficionados "CQ Torrevieja", Agamed y UNwater de Naciones Unidas se unen de nuevo, para poner en marcha el III Concurso "Gestión sostenible del agua".

El concurso en el que han participado todas las estaciones de radioaficionados disponible, la Asociación Cultural Radioaficionados CQ Torrevieja, emitieron

durante 8 días, desde el 15 hasta el 22 de marzo (día mundial del agua), dicha llamada que tendrá como objetivo concienciar al mundo sobre la utilización del agua se difundirá de la siguiente forma: CQ CQ EC5RKT 3º DGSA.

Se transmitió en todas las bandas posibles HF, VHF y UHF y en todos los modos posibles, tanto analógicos, como digitales, para que la voz de los radioaficionados de Torrevieja llegara lo más lejos posible.



## Ciclos de conferencias de la UA

Un vaso de agua del grifo, por favor  
Una década para la acción: el valor de los  
Objetivos de Desarrollo Sostenible

Agamed inició el ciclo de conferencias que ha recorrido diferentes localidades de la provincia de Alicante a fin de dar a conocer a la ciudadanía aspectos tan importantes como la calidad del agua o la gestión de clientes vinculado al servicio de aguas.

La 1ª jornada un vaso de agua del grifo ,por favor se celebró el 25 de octubre de 2021, en la que David Rives, responsable-gerente de calidad del agua de Hidraqua, abordó cómo llega el agua a los hogares de Torreveija con especial atención en la calidad del agua y controles sanitarias que se realizan. En un segundo bloque de la conferencia, Isidoro Andreu, Director de Clientes de Hidraqua, explicó los detalles de la factura del agua, ayudas para el pago de recibo, así como los diferentes canales de atención al cliente.

La 2ª jornada una década para la acción: el valor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se celebró el 11 de noviembre, por Amelia Navarro, directora de Desarrollo Sostenible y Equidad de Hidraqua en la que abordó el contexto y los ODS recogidos dentro de la Agenda 2030 de la ONU y el compromiso empresarial y de la sociedad civil para su cumplimiento. La conferencia



### Charlas en la Casa de Andalucía

se cerró con la participación de Gema Cruz, gerente adjunta de Agamed, que explicó a las personas asistentes el compromiso de Agamed con los ODS y su repercusión en el municipio de Torreveija.

Durante el mes de noviembre se realizó una charla en Casa de Andalucía para dar dar a conocer el servicio de que presta Agamed en Torreveija y resolver las dudas de los asistentes plantearon a los responsables de Agamed.



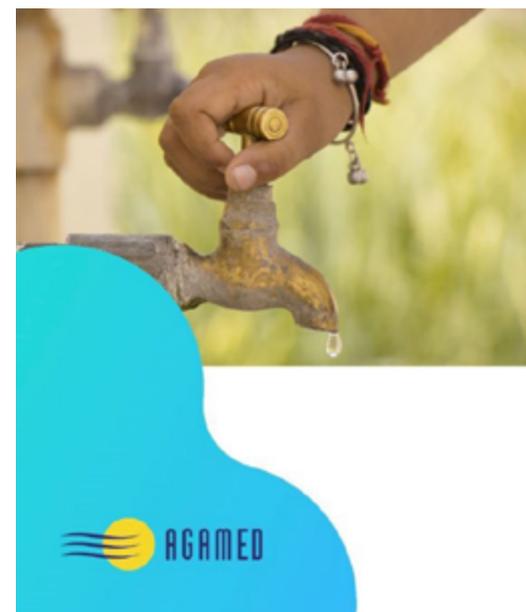
# Proyectos para el fomento de la sostenibilidad en la Comunidad Educativa de Torrevieja

El proyecto 50/50 es una campaña de ahorro de agua que incluye acciones de sostenibilidad para realizar un uso responsable de agua en los centros educativos de Torrevieja. Este innovador programa ha comenzado con una auditoria del consumo de agua a todos los centros educativos, y se les entregarán las facturas del agua a todos los centros para que sean conocedores del agua que consumen. Al finalizar el curso se revisará cual ha sido el ahorro. El compromiso del proyecto es recompensar a aquellos centros que hayan hecho un ahorro de agua a través de la política de sostenibilidad, repercutiendo el 50% del ahorro en mejoras en el propio centro educativo.

## Fomento de las visitas a la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR)

por parte de los centros educativos de la ciudad con el objetivo de que los escolares conozcan la gestión del ciclo integral del agua en su municipio. La visita incluye el laboratorio, las zonas de tratamiento biológico, decantación secundaria, tratamiento terciario y desinfección. Con la visita y la explicación de las personas responsables de la EDAR, los estudiantes aprenderán como se regenera el agua residual para que tenga un segundo uso.

La climatología y los efectos del cambio climático son algunas de las actividades que participa Proyecto Mastral. El propósito de la iniciativa es realizar en las aulas talleres participativos con los escolares como actividades sobre meteorología, astronomía o los efectos en el clima del cambio climático. Además, los centros que lo deseen podrán instalar estaciones meteorológicas para que ellos también participen en la toma y recolección de datos meteorológicos. Serán un total de 26 actividades relacionadas con la meteorología, la climatología, la astronomía, o la sismología, y también aspectos de la naturaleza en colaboración con la asociación Faunatura.




## PROYECTO 50/50

**Campaña de ahorro de agua**

Acciones de sostenibilidad para realizar un uso responsable de agua en los colegios

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

## El monstruo de las toallitas

Además de los consejos de ahorro de agua, desde hace varios años se ha incorporado la campaña de concienciación sobre el buen uso de la red de alcantarillado, explicando la importancia de no verter a la misma toallitas húmedas u otros residuos no biodegradables.

Estos residuos generan problemas de obstrucciones en las instalaciones, especialmente en las estaciones de bombeo, además de provocar graves problemas en el proceso de depuración de la EDAR y suponer un perjuicio medioambiental.

La campaña transmite a los usuarios la necesidad de colaboración ciudadana para evitar estos problemas que suponen un encarecimiento de costes en las labores de mantenimiento y un perjuicio para la salud medioambiental del municipio.



**EQUIDAD Y PERSONAS**

# #Miveranosostenible

**AGAMED** @infoagamed · 6 sept. 2021 ...  
 🌿 ¿Cuál es el mejor momento para #Regar las plantas? A primera hora de la mañana o al anochecer, evitamos evaporación del agua y disminuimos la que necesitamos  
 💧 ¡Y no las ahogues! En verano es suficiente con regarlas 4 o 5 días por semana #MiVeranoSostenible #Medioambiente



**AGAMED** @infoagamed · 2 sept. 2021 ...  
 🧺 ¿Has pensado cuántas veces pones la #Lavadora o el #Lavavajillas a la semana?  
 💧 Cada vez que los usas, gastas unos 95 litros de #Agua  
 ➡ Hazlo sólo cuando realmente estén llenos. ¡Es una forma sencilla de ahorrar agua! Comprometidos con #Agenda2030  
 #MiVeranoSostenible



**AGAMED** @infoagamed · 30 ago. 2021 ...  
 🚰 Gota a gota, llegamos a perder 90 litros a la semana por un simple grifo que gotea  
 ➡ Asegúrate de que se quedan bien cerrados después de usarlos y revisa que no haya ninguna #Fuga  
 ☀️ Más consejos para un verano sostenible en -> #MiVeranoSostenible



## #Miveranosostenible



AGAMED @infoagamed · 9 ago. 2021

💧 ¿Cómo puedes ahorrar #Agua? Una forma sencilla es cambiar las bañeras por duchas diarias de no más de 5 minutos. Así conseguirás ahorrar... ¡hasta 400 litros de agua a la semana!

💧 El agua es un bien escaso ¡Cuidémoslo! Trabajamos en la #Agenda2030 #MiVeranoSostenible



AGAMED @infoagamed · 12 ago. 2021

☀️ ¿Te vas de #Vacaciones? -> no olvides un detalle importante y que muchas veces se nos olvida: cerrar la llave de paso del #Agua

💧 Es la forma más segura de evitar posibles #Fugas mientras estamos fuera ¡Ahórrate posibles sustos! #MiVeranoSostenible



AGAMED @infoagamed · 16 ago. 2021

🗑️ Mascarillas, toallitas, bastoncillos, colillas, productos de higiene... Te parecerá increíble, pero ¡aún hay quien arroja estos #Residuos al #WC!

♻️ Así, se atascan las tuberías y se daña el #Medioambiente

❌ ¡El váter no es una papelera! #MiVeranoSostenible



AGAMED @infoagamed · 5 ago. 2021

🌍 En ningún lugar del planeta llueven #Plásticos o #Mascarillas, ¿verdad? Si tiras residuos al suelo, has de saber que pueden llegar al #Mar

♻️ Haz un consumo responsable y recicla correctamente para cuidar el #Medioambiente

¡Ayúdanos a difundirlo con #MiVeranoSostenible!



## Comunicación digital

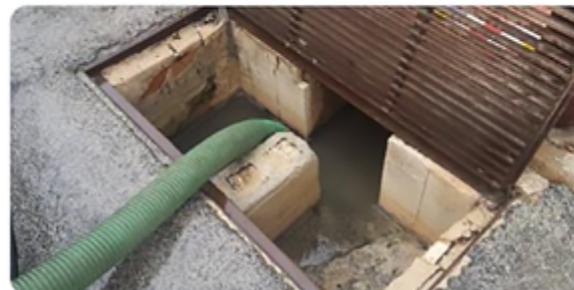
Agamed sigue apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de interés. La línea editorial se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido relacionado puramente con el servicio de agua y saneamiento.

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.

AGAMED @infoagamed · 4 nov. 2021  
#Protocolo AGAMED de actuación por #Lluvias

Una vez finalizan los episodios de #LluviasIntensas y remite el riesgo, actuación mediante equipos de #Bombeo y camiones mixtos en puntos más sensibles

OBJETIVO: evitar acumulaciones importantes de #Agua



AGAMED @infoagamed · 4 nov. 2021  
El #Rendimiento de la red de #Agua de #Torrevieja se sitúa en el 90% -> 13 puntos más que la media nacional

elespanol.com/alicante/econo... vía @alicante\_ee



AGAMED @infoagamed · 3 nov. 2021  
El @rcntorrevieja y el colegio de educación especial ALPE firman un convenio de colaboración para el deporte náutico inclusivo

AGAMED, comprometida con la promoción del #DeporteNáutico adaptado

#Inclusión #DeporteInclusivo

diariodelavega.com/el-rcn-torrevi...



AGAMED @infoagamed · 22 oct. 2021  
11 de noviembre -> #Conferencia "EL VALOR DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE"

Organizada por AGAMED, junto a @UA\_Universidad y @infoHIDRAQUA

¿Dónde? -> sede @TorreviejaUA

¡NO TE LO PIERDAS! -> todo sobre #ODS y la #Agenda2030 de la @ONU\_es

torrevieja.es/sal/noticias/2...

**CICLOS DE CONFERENCIAS**

**CICLO 1: 7 de octubre a las 19:00h.**  
UN VASO DE AGUA DEL GRIFO, POR FAVOR.

Temáticas:  
 - El agua: base de la vida y los recursos: calidad del agua, cantidad, acceso equitativo.  
 - El agua: ciclo de la vida y la calidad del agua.  
 - Gestión y protección del agua: lluvia, nieve, agua de mar.  
 - Rol de la mujer en el agua: acceso, servicios, equidad, 11 años.  
 - El agua: gestión y control de la calidad del agua en el ciclo de la vida.  
 - El agua: gestión y control de la calidad del agua en el ciclo de la vida.

Lugar: Sede Universidad de Alicante  
Calle de Pedro Lorca, 85 Torrevieja

**CICLO 2: 11 de noviembre a las 19:00h.**  
UNA DÉCADA PARA LA ACCIÓN:  
EL VALOR DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

Temáticas:  
 - Gestión y protección de la ODS: el agua dentro de la Agenda 2030.  
 - El agua: gestión y control de la calidad del agua en el ciclo de la vida.  
 - El agua: gestión y control de la calidad del agua en el ciclo de la vida.

Lugar: Sede Universidad de Alicante  
Calle de Pedro Lorca, 85 Torrevieja

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

REWATER GLOBAL  
PLAN

LUCHA CONTRA EL  
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL  
AGUA

DE LINEAL A  
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA  
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN  
CIUDADANA

ENTORNOS SEGUROS  
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON  
IMPACTO

ALIANZAS COMO  
MOTOR

SOBRE NUESTRO  
INFORME

# Equidad y personas

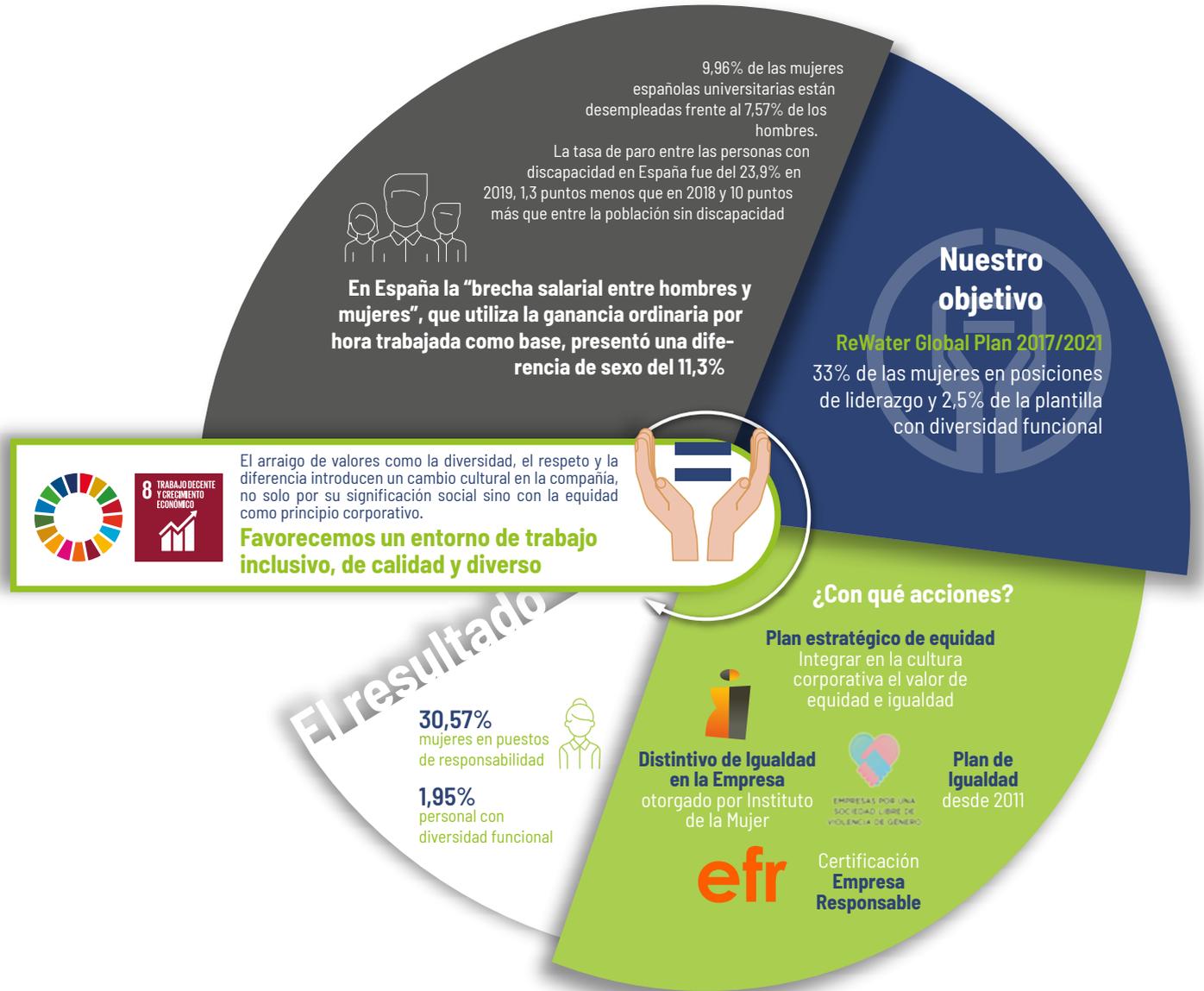


## OBJETIVO

PROMOVEMOS  
LA IGUALDAD DE  
OPORTUNIDADES  
CREANDO  
ENTORNOS  
INCLUSIVOS Y  
DIVERSOS



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



## Bequal Plus

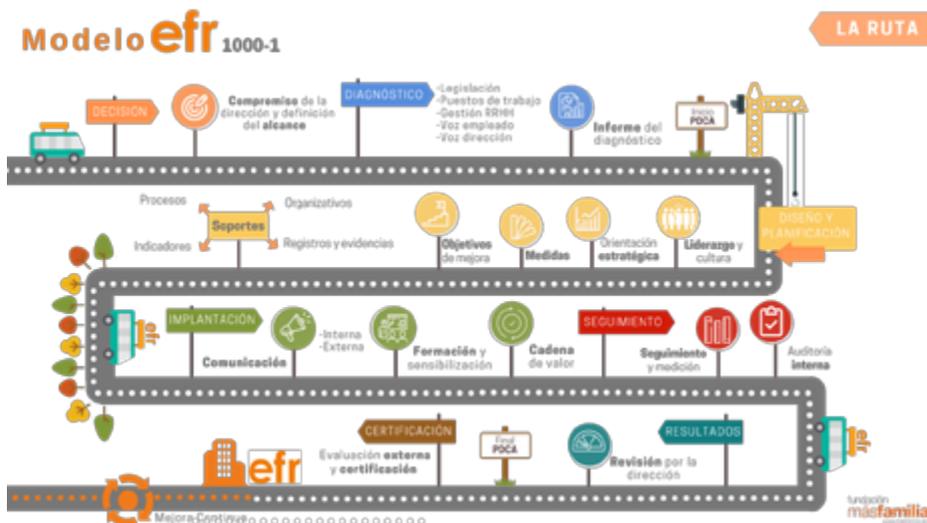
La prestigiosa distinción certifica el **compromiso de la entidad en la cuestión de la inclusión de políticas en favor de las personas con discapacidad**, y muestra el compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Agamed ha sido reconocida con el **Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, que las certifica como empresas socialmente responsables en materia de discapacidad**, tras un proceso de auditoría a la gestión de la plantilla y a la relación con terceros.



## Certificaciones EFR

Agamed ha recibido el certificado por la implantación del Modelo EFR (empresa familiarmente responsable) que la 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.



[Ver vídeo Plan de igualdad AGAMED](#)



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

# III Plan de Igualdad

Agamed ha aprobado su III Planes de Igualdad, posicionándose en los primeros puestos del ranking nacional gracias a llevar a cabo su registro, cumpliendo así con los requisitos establecidos en la nueva normativa por la que se regulan los planes de igualdad y la igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Su negociación y aprobación a través de las respectivas comisiones negociadoras de igualdad contempla un conjunto de nuevas medidas entre las que se encuentran la extensión de su política de igualdad a sus empresas proveedoras, al tenerse en cuenta este criterio en su evaluación, en su valoración positiva en la contrataciones o renovaciones cuando superen los límites establecidos por la normativa vigente. La labor de estas comisiones negociadoras facilita el velar por la igualdad de oportunidades en la organización y están integradas de manera paritaria por representantes de las personas trabajadoras pertenecientes al Comité de Empresa y representantes de la empresa.

Asimismo, en el III Plan de Igualdad se pretende reforzar las alianzas y colaboraciones con centros y organismos para llevar a cabo proyectos que faciliten la realización de prácticas en estas empresas relacionadas con oficios masculinizados debido a las dificultades

para reclutar a mujeres en tales puestos, como, por ejemplo, personal operario de redes y personal operario de depuración. Igualmente, en los nuevos planes se fortalece el apoyo a las víctimas de violencia de género adquiriendo compromisos específicos tales como la divulgación de los derechos que tienen reconocidos por la normativa vigente, la realización de campañas de sensibilización contra la violencia, y la difusión del canal para formular consultas sobre los derechos de las personas trabajadoras, entre otros.

Además, se contempla la introducción de forma transversal de módulos de igualdad en

todos los cursos ofertados por la empresa, la impartición de formación en “nuevas masculinidades” y se sigue potenciando la corresponsabilidad y el establecimiento de nuevas medidas de conciliación, el incremento del porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad, entre otras muchas medidas referidas a los ámbitos de actuación de estos planes.

Todas estas medidas se unen a las ya contempladas en los Planes de Igualdad anteriores donde se recogían acciones como el valor de la igualdad en la cultura y gestión organizativa, condiciones de trabajo, proceso de selección y contratación,

formación y promoción profesional y/o desarrollo profesional; entre otras.

A fin de velar por el cumplimiento de todas estas acciones e indicadores se realizarán reuniones periódicas de la Comisión de Igualdad. Asimismo, pese a que estas medidas se han aprobado por un plazo límite de cuatro años, se llevará a cabo una revisión a mitad de este período para analizar dificultades, soluciones y propuestas de ajuste; así como para valorar el grado de acercamiento a la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres mediante el análisis del cumplimiento de los objetivos de cada acción y área.



En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad y en el 2016 el segundo, siendo pioneros entre las empresas valencianas, durante el 2021 se ha aprobado el III Plan de Igualdad

## Distintivo de Igualdad



Agamed forma parte de las 160 empresas que han obtenido esta distinción que otorga el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades órgano dependiente del Ministerio de Igualdad.

El distintivo sirve para destacar las medidas de igualdad en relación con las condiciones de trabajo, el modelo de organización, los servicios y productos, y la publicidad de la empresa.

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.

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.



Colaboración con el Campeonato Mundial de Balonmano Femenino en Torrevieja.



Presentada la nueva embarcación adaptada para el remero paralímpico del Club Náutico Marina Internacional, Juan Luis Moraes Fiego patrocinada por Agamed.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

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

# Entornos seguros y saludables

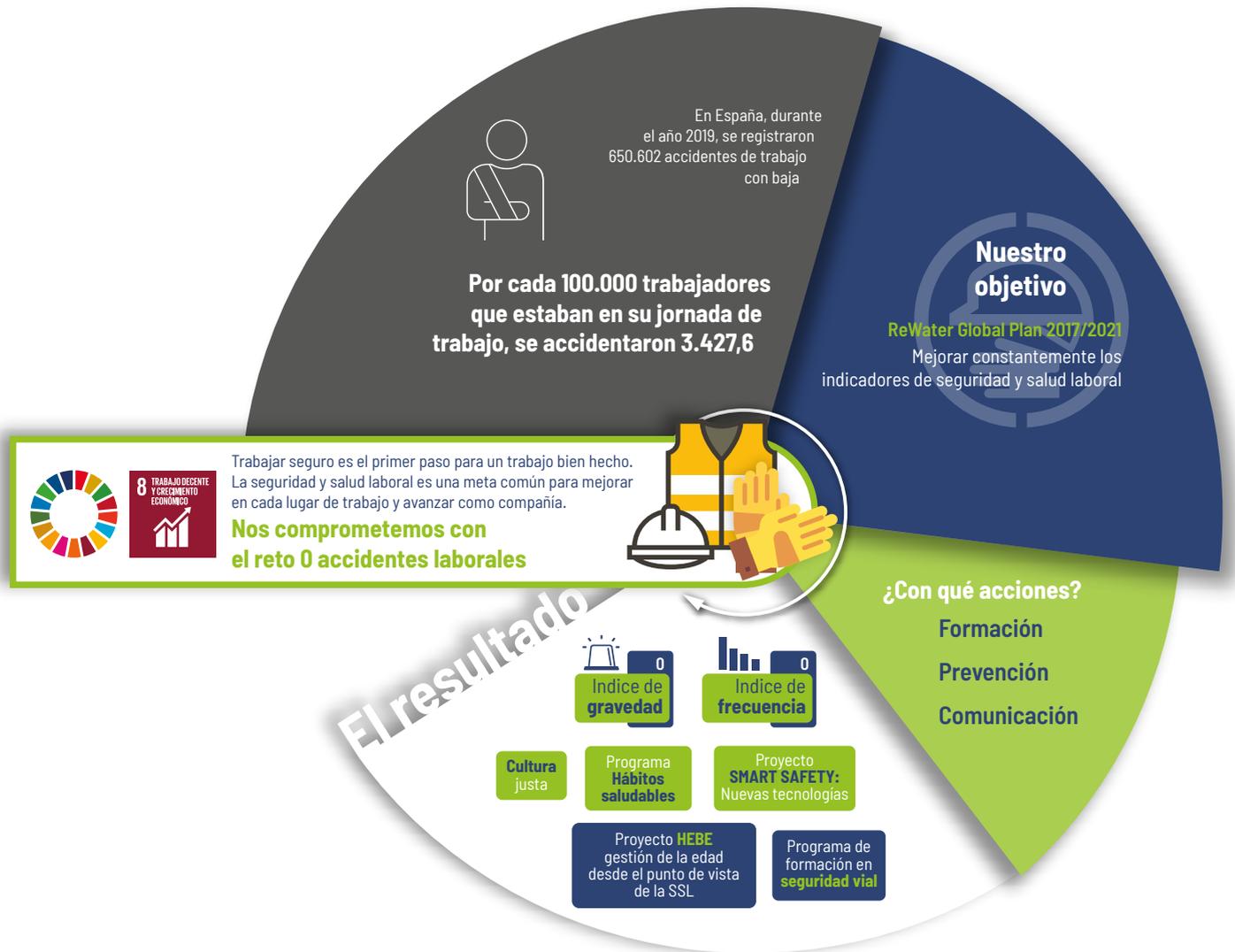


OBJETIVO

COMPROMETIDOS  
CON EL RETO DE  
O ACCIDENTES  
LABORALES



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



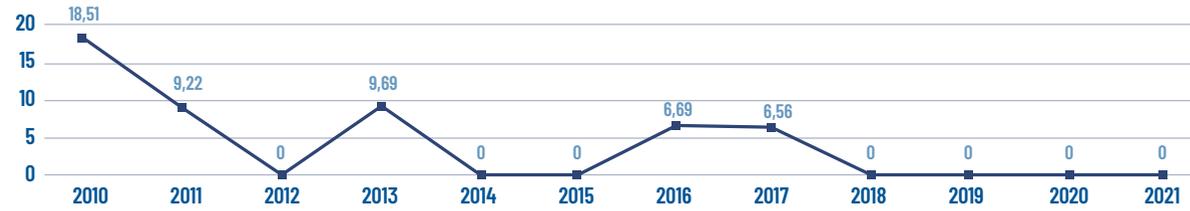
# Seguimiento y seguridad en el trabajo

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.

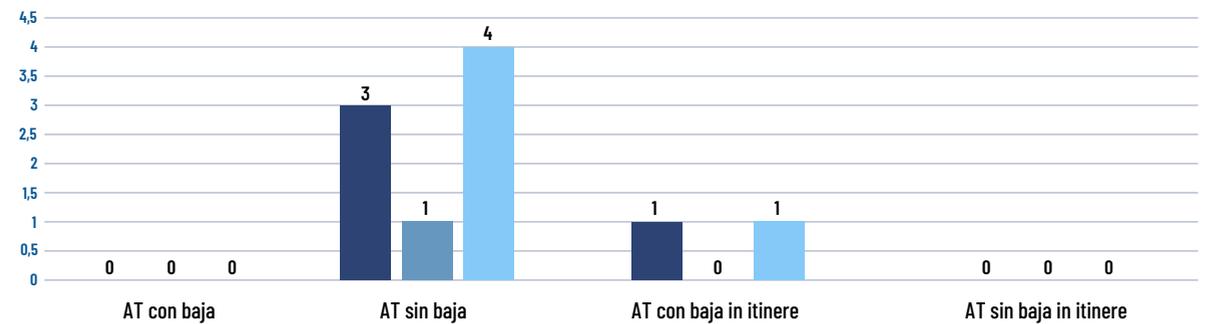
- La voluntad de ser referencia en seguridad y salud en las áreas de actividad en las que participa; el sector del agua.
- El objetivo de construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Agamed en los distintos lugares en los que 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.



AGAMED - EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE FRECUENCIA



AGAMED - EVOLUCIÓN DE LA ACCIDENTALIDAD

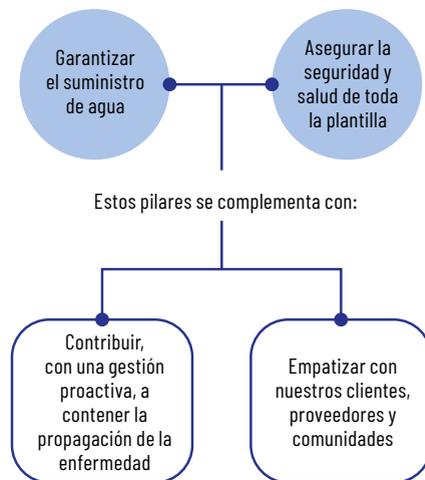


## Respuesta ante la COVID-19

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

Durante la pandemia, desde recursos humanos, en la más estrecha colaboración con el área de seguridad y salud laboral, se han adaptado los protocolos de actuación en función de la incidencia acumulada.

Desde el inicio desescalada con la apertura controlada, progresiva y voluntaria a las Oficinas, dando prioridad al personal cuyo trabajo requería presencialidad para su prestación (por ejemplo, receptionistas, personal de atención al público), pero siempre desde la perspectiva de máxima prudencia. De manera casi simultánea, la empresa a través de su servicio de prevención Quirón inició a el despliegue de una campaña de cribado entre la plantilla, mediante la realización de test serológicos, con el fin de conocer la incidencia del virus podía haber tenido en la plantilla y detectar posibles nuevos casos de infección asintomáticos antes de su retorno a su puesto de trabajo.



## 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.

### Formación en SSL

Durante el 2021 se impartieron 413 horas de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online. Destaca los cursos de riesgo eléctrico, riegos en trabajos en altura, trabajos en espacios confinados y formación LOTO.

### 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 la 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 las contratadas, a fin de fomentar el diálogo y detectar los buenos comportamientos 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.

## Servicio de Salud en el trabajo

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

Los reconocimientos médicos se ofrecen a todas las personas trabajadoras y su realización es voluntaria excepto cuando sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas o cuando esté establecido en una disposición legal. Como riesgos específicos que implican una vigilancia periódica y obligatoria destacan los trabajos con posible exposición al amianto y el acceso a espacios confinados.

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

## HÁBITOS SALUDABLES

NOTICIAS

### PARTICIPA MAÑANA EN LA CHARLA-TALLER "ALIMENTOS PROCESADOS, CÓMO IDENTIFICARLOS".

Los alimentos procesados son aquellos que han sufrido transformaciones respecto a su estado inicial. Pero, ¿cuáles cuáles son? ¿cómo se pueden formar parte de nuestra alimentación? ¿qué que "funcional"? Si quieres saber más sobre este tema y consultar dudas, te damos directamente con nuestra nutricionista Lucía Balbá, no dejes de apuntarte a esta charla.



Un carrito saludable. El primer de Hábitos Saludables.



La empresa ofrece seguros privados de salud, flexinómina para la gestión de deducciones o ayudas negociadas en los convenios colectivos y reflejadas en el catálogo EFR. Estas medidas son de aplicación exclusiva para la plantilla.

## Hábitos Saludables

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

## Objetivos

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

## HÁBITOS SALUDABLES

NOTICIAS

### YA DISPONIBLES LAS CHARLAS MONOGRÁFICAS DE TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS

El pasado mes de octubre se celebró el mes de la Prevención de los trastornos musculoesqueléticos. Con este motivo, se organizaron 4 webinars pensados para analizar y prevenir los riesgos de lesiones musculares específicos en los principales puestos de trabajo de la Compañía. Ya están disponibles en nuestro canal de YouTube.



Leer más >

Un carrito saludable. El primer de Hábitos Saludables.



Hidraqua se ha suscrito a la **Declaración de Luxemburgo** por la que se compromete a integrar los principios básicos de la promoción de la salud en el trabajo, en la gestión de la salud de su plantilla.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

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

# *Innovación con impacto*

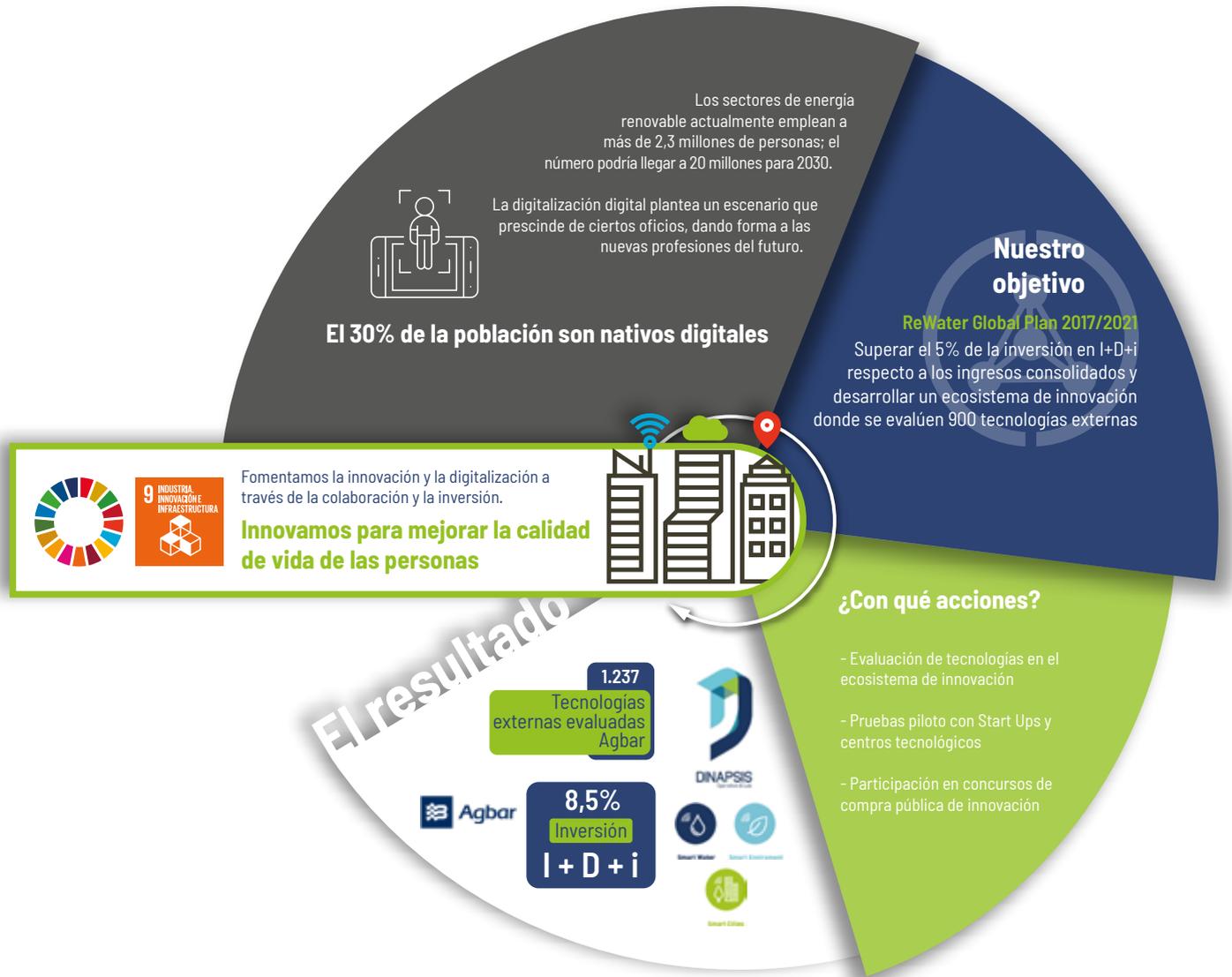


## OBJETIVO

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

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



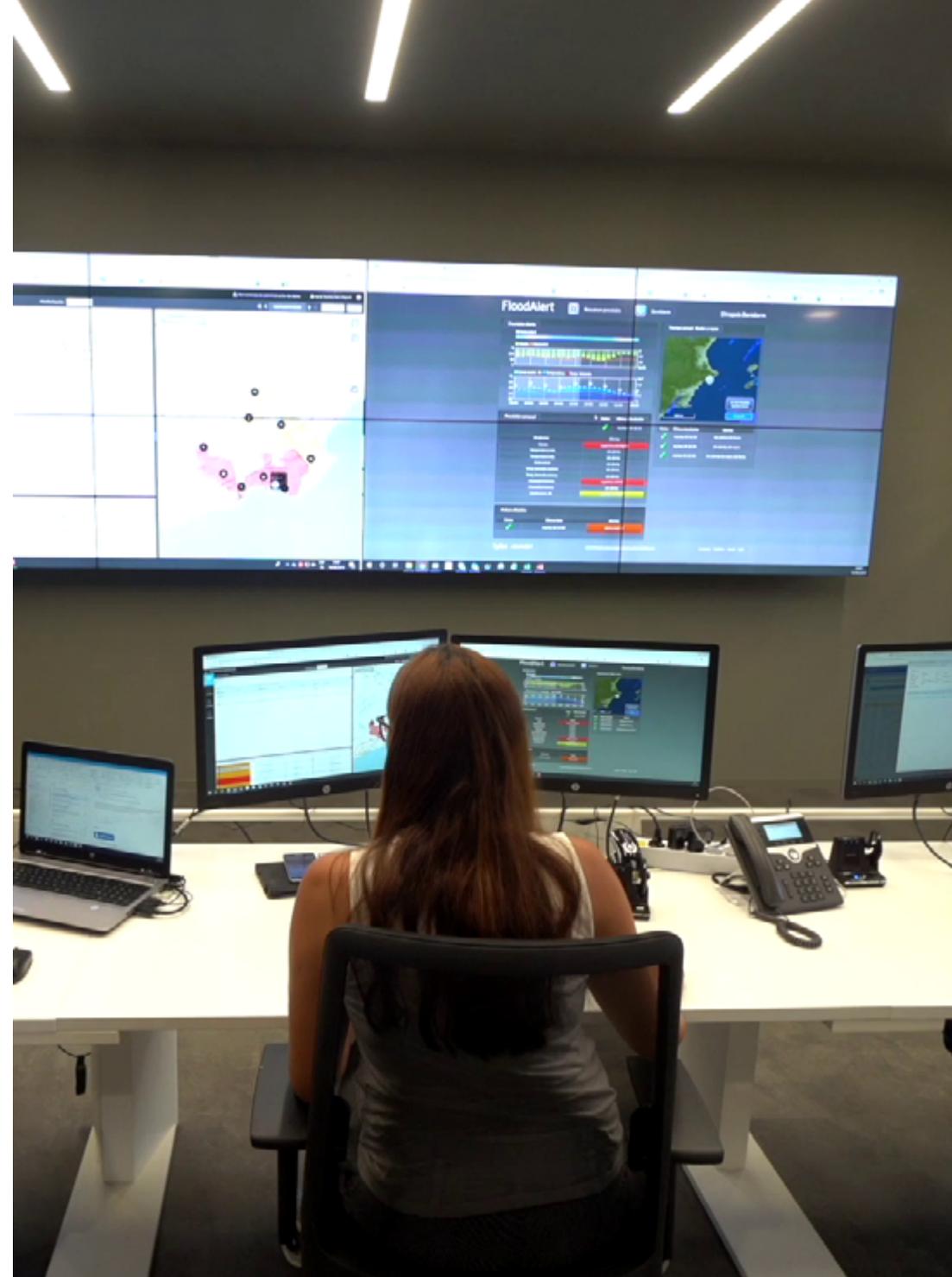
DINAPSIS, el Centro Tecnológico y de Innovación de Agbar e Hidraqua, con las medidas tecnológicas más avanzadas, con el objetivo de garantizar la excelencia, calidad e inteligencia en la gestión sostenible del agua y del territorio. Nuestra oferta de Transformación Digital para la gestión sostenible 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 servicios 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

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



## 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 Agbar, se ha desarrollado un nuevo servicio de Visión Artificial que avanza soluciones para la playa mediante mapeo y análisis de imágenes mediante algoritmos para 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 2021, teniendo la capacidad de gestionar en tiempo real los servicios y activos del ciclo integral del agua de 60 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

## Solución COVID-19 City Sentinel

En una situación de incertidumbre como la que está causando la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2, nos encontramos con un gran volumen de información ante el que necesitamos herramientas que faciliten la toma de decisiones complejas.

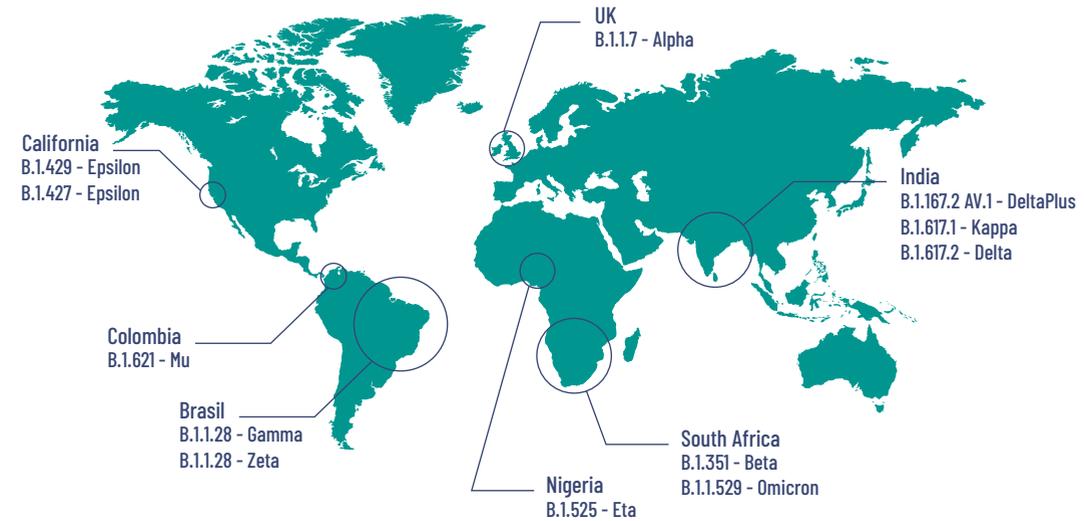
Aunando nuestro conocimiento de las redes de saneamiento, el comportamiento del virus en aguas residuales y basándonos en criterios epidemiológicos y socioeconómicos, hemos desarrollado la plataforma digital COVID-19 City Sentinel, una solución pensada para proveer al gestor público de una herramienta de visualización gráfica que sirva como observatorio único de información agregada, combinando los resultados analíticos con los indicadores de evolución sanitaria del municipio con el objetivo de aportar inteligencia a la toma de decisiones.

En Torrevieja 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.

En estos análisis se ha ido determinando y localizando las distintas cepas surgidas en la pandemia. De enero a julio se realizaron muestras semanales en estos 4 puntos, con un total de 104 análisis. De julio a diciembre, se realizaron análisis semanales en la estación Hombre del Mar, siendo 126 el total de análisis realizados a lo largo del año.

CITY SENTINEL es el sistema de vigilancia que obtiene información del análisis del agua residual y la combina con indicadores epidemiológicos de un municipio o zona geográfica, para facilitar la toma de decisiones. City Sentinel está avalado por la Comisión Europea (2021/472 de 17 de marzo de 2021) como sistema de vigilancia sistemática y respaldado por la Organización Mundial de la Salud (summary report: virtual meeting, 23 July 2020. WHO).

### Variantes detectadas con genoma ambiental



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

# Soluciones innovadoras



## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## Aquadvance 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

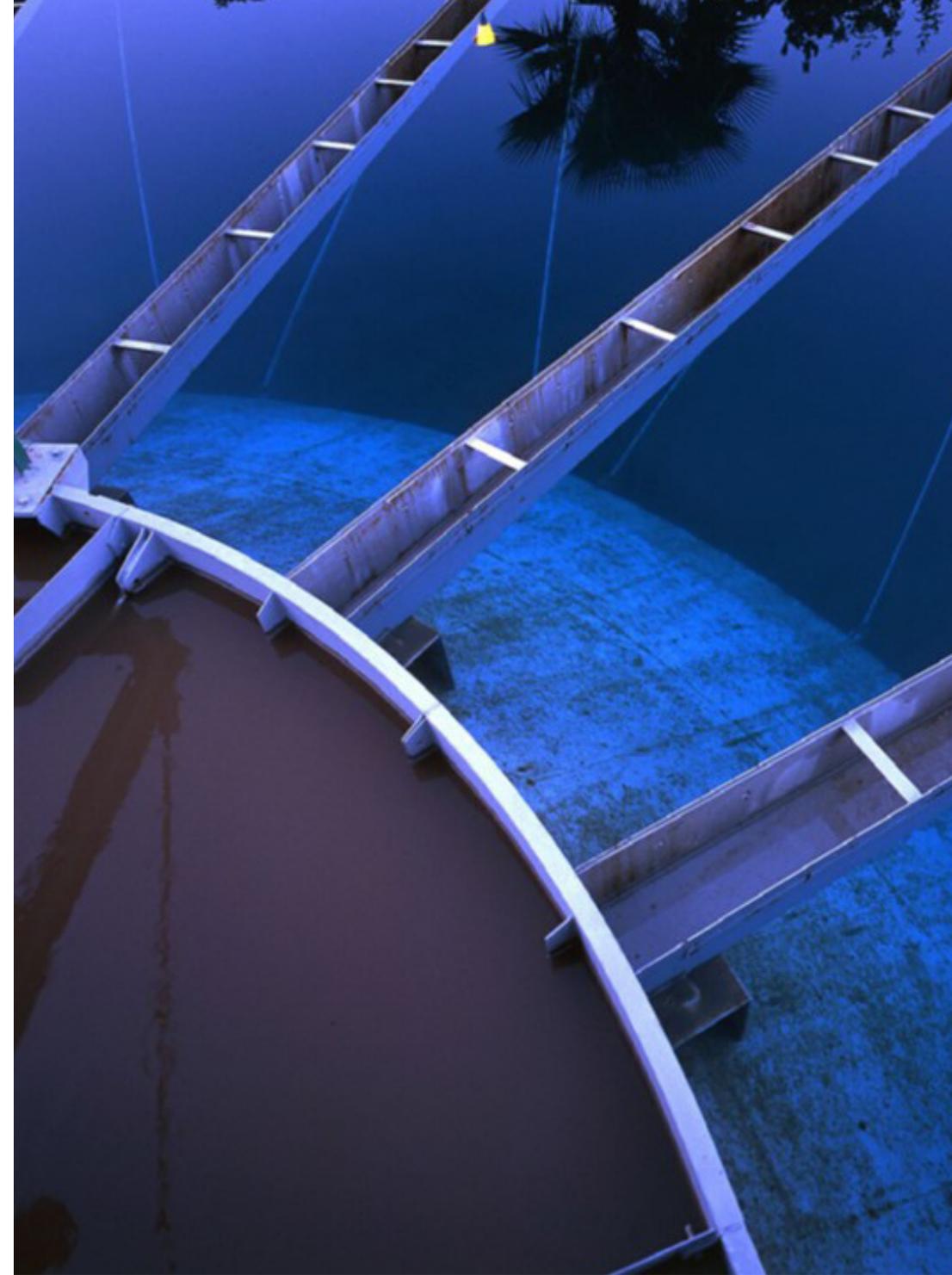


Una de las demandas de los clientes es la información inmediata y amplia en situaciones excepcionales de falta de suministro o incidencias del servicio. Se desarrollado una aplicación de apoyo al personal del teléfono de averías 24/7. La aplicación permite que el cliente pueda recibir información exacta sobre la incidencia, ya que el teleoperador dispone de una plataforma que conecta el CRM de clientes con sistemas de geolocalización y mapas Bing.

## Safety Beach



Agbar ha desarrollado el proyecto Safety Beach, que permite monitorizar la densidad de ocupación de las playas, localizar las zonas de mayor afluencia y la exposición solar o la previsión meteorológica, aportando a la ciudadanía información sobre la calidad de las aguas. Safety Beach establece una comunicación con los usuarios finales a través de la web municipal, códigos QR o pantallas informativas (si el municipio dispone de ellas).



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

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

# *Alianzas como motor*



## OBJETIVO

TRABAJAMOS  
CON PROVEE-  
DORES SOCIAL  
MEDIOAMBIEN-  
TALMENTE  
RESPONSABLE



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



# Evaluación proveedores

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de interés, 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 85% 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 de Conducta, Pacto Mundial, etc.). En el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en el sistema desarrollado por Agbar, 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.

Hemos superado el objetivo y actualmente el 100% de nuestros proveedores estratégicos son 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**
- **Comunicación y transparencia.**

## REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



Portal del proveedor

## Evaluación

### Nivel de servicio

(calidad del servicio, relación precio/calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)

### Evaluación interna de satisfacción del servicio

### Compliance

(Código Ético ¿hay conflicto de interés?)

### Inocuidad

### Coordinación de actividades empresariales

Seguridad y salud laboral

### Desarrollo Sostenible

(Diversidad, conciliación, compromiso DS, calidad, ambiental, energética)

### Reclamaciones

### Índice Score RePro

# Inversión social

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).

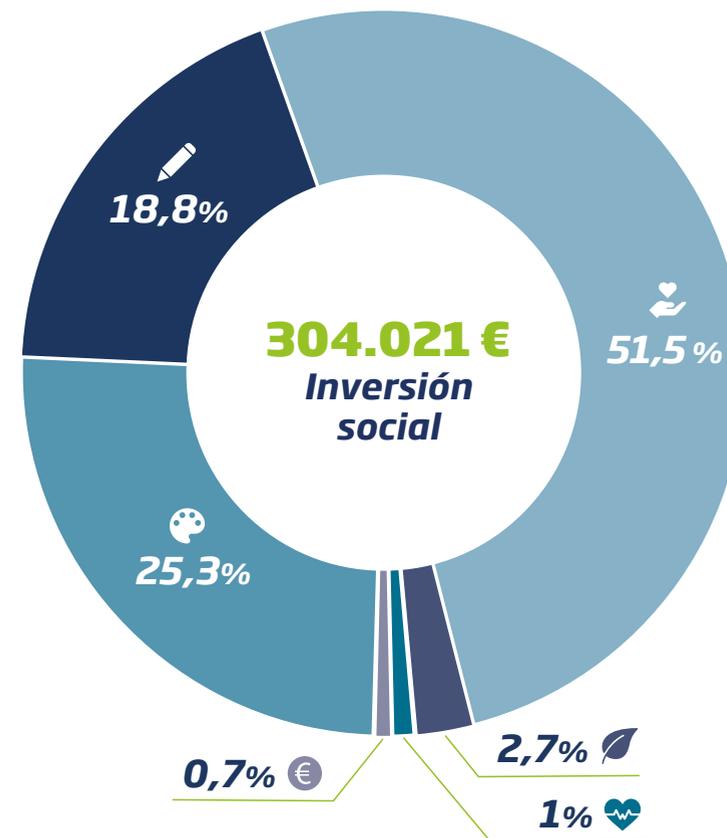
LBG, referente internacional reconocido por el Dow Jones Sustainability Index, ofrece un marco estándar para la gestión, medición y comunicación de los resultados (logros e impactos alcanzados) de proyectos sociales y medioambientales mediante el uso de parámetros comparables entre empresas.

## Inversión social por ODS



## Inversión social por área de actuación

- Medio Ambiente  
7.262 € / 2 acciones
- Bienestar Social y ayudas humanitaria  
152.635 € / 28 acciones
- Arte y Cultura  
74.552 € / 15 acciones
- Educación  
57.174 € / 9 acciones
- Salud  
2.775 € / 1 acción
- Desarrollo Económico  
2.180€ / 1 acción



# Pacto social en Agamed

En Aigües de l'Horta y Agamed nos posicionamos como actores clave en la recuperación tras la pandemia mediante el impulso del Pacto Social, una propuesta con la participación (ONG, empresas, administraciones y ciudadanía) para responder a los desafíos que afrontamos actualmente como sociedad y contribuir a una reconstrucción económica verde e inclusiva, sin dejar a nadie atrás.

## ¿Qué es el Pacto Social?

Con el objetivo de dar respuesta a los nuevos retos sociales y económicos derivados de la actual crisis sanitaria, abogamos por establecer un Pacto Social que garantice una recuperación económica sostenible e inclusiva, de acuerdo con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de ONU.

El Pacto Social se fundamenta en la cooperación y el diálogo que se establece en las mesas de trabajo con los principales grupos de interés.

De este modo, proponemos un modelo de gestión del agua y del medio ambiente más eficiente, sostenible e inclusivo que preserve el planeta, mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables.

## EJES DE ACTUACIÓN

### SOLIDARIDAD

- Apoyo directo a personas en situación de vulnerabilidad.
- Transparencia de todos los conceptos de factura de agua.
- Nueva relación con la ciudadanía, adaptada al nuevo escenario.

### EMPLEO

- Empleo de calidad y de futuro.
- Promoción de la actividad económica local
- Contratación con criterios de sostenibilidad (teniendo en cuenta los ODS)

### RECONSTRUCCIÓN VERDE

- Inversiones para transformar el modelo económico hacia un crecimiento más sostenible y seguro.
- Digitalización para la eficiencia y control de las infraestructuras
- Sistemas avanzados y digitales de apoyo a las ciudades.
- Promoción del ecosistema de innovación a través de nuevas actividades relacionadas con el ciclo del agua.



## Alianzas y colaboraciones

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

En Agamed contamos con la experiencia, la capacidad y el conocimiento; y apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible una recuperación económica sostenible.



Colaboración con becas comedor y ayudas a ONG locales para proyectos de ayuda a personas en situación de vulnerabilidad:

- Cáritas Parroquia San Pedro y San Pablo
- Alimentos solidarios
- Asociación Nueva Fraternidad ONGD
- Cáritas Parroquia San Roque
- Rotary Club Torre Vieja

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

## Colaboración con entidades locales en iniciativas sociales



Proyecto músico-pedagógico que fomenta el canto coral y la habanera en los niños y niñas de Torrevieja.



AGAMED dona a la pedanía de Torrelamata una maqueta de bronce del Cortijo de la Torre de la Mata del año 1713, con motivo de la celebración del 250 Aniversario del Deslinde y Amojonamiento del Coto de la Real Salina de la Mata "Alhaja de la Corona".

### CURSOS GRATUITOS ONLINE

- **MANIPULADOR ALIMENTOS** 3 y 10 junio (5 horas)
- **MANTENIMIENTO DE PISCINAS EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS** 6-8 junio (9 horas)
- **HIGIÉNICO SANITARIO "TATUADORES"** 13-16 junio (15 horas)
- **MONITOR DE COMEDOR ESCOLAR** 5-8 septiembre (20 horas)
- **INGLÉS BI** 12 septiembre-10 octubre (120 horas)
- **DISEÑO PÁGINAS WEB** 17-28 octubre (50 horas)
- **INTRODUCCIÓN AL BLOCKCHAIN** 26 septiembre-7 octubre (50 horas)
- **DESARROLLO APP** 7-18 noviembre (50 horas)
- **INTRODUCCIÓN AL DISEÑO DE VIDEOJUEGOS** 21 noviembre-2 diciembre (50 horas)

Colaboración con la Agencia de desarrollo local (ADL) para impartir cursos gratuitos online para desempleados.

AGAMED colabora con APANEE con esta acción social que da la oportunidad a estos niños de poder optar a sus terapias y a un futuro mejor y con becas solidarias AGAMED para el tratamiento terapéutico de niños/as y jóvenes sin recursos.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

# Colaboración con entidades locales culturales y deportivas

Colaboración con patrocinio de actividades culturales locales

- **ARS AETHEREA**
- **Sociedad Cultural Casino de Torrevejea**
- **Casa de Andalucía "Rafael Alberti" de Torrevejea**
- **Sociedad Musical Ciudad de Torrevejea "Los Salerosos"**
- **La Cueva de Melpómene**
- **ARS Creatio**
- **Instituto Municipal de Cultura**
- **Asoc. Cultural Chirigota "los Sangochaos"**
- **Orfeón de Torrevejea**
- **FICSEM**
- **Asoc. Mundo Globus de Torrevejea**



Colaboración con entidades deportivas de Torrevejea para el fomento del deporte y hábitos saludables a través del deporte base y eventos deportivos populares

- **Gala del Deporte ORECAM**
- **Club Náutico Marina Internacional**
- **Torrevejea CF**
- **VIII Marcha Ciclista Lagunas La Mata-Torrevejea**
- **Club Atletismo Puerta de Torrevejea**
- **Campeonato del Mundo de Balonmano Femenino**



# Diálogo con grupos de interés

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

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

encuestas y congresos temáticos liderados por la empresa.

Agamed ha propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de interés como baremo para valorar la prioridad de los temas relevantes dentro de las líneas de actuación que lleva la compañía, así como los temas y el enfoque para la elaboración del presente informe.



Visita a la M.C TAIBILLA para establecer colaboraciones y protocolos con sus responsables para una mejor operativa del ciclo urbano del agua.



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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**

# Pacto Mundial

Hidraqua está adherida al Pacto Mundial (Global Compact) desde el 2019, con el que ha adquirido el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios, así como el compromiso con la consecución de los ODS y su difusión.



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



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

Consulta a: [Communication on Progress](#)



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA  
EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN

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

# *Sobre este informe*

Estudio de materialidad

Verificación



# Estudio de materialidad

El estudio de materialidad de Agbar resulta de un ejercicio de revisión en clave de afectación del COVID sobre el análisis de materialidad que se realizó antes de la pandemia.

Es por lo tanto, una foto de la materialidad en clave COVID, hecho que hace que la relevancia de los temas y la aparición de nuevos temas se adjudique a la circunstancia actual y es posible que estos mismos temas, en otro momento vuelvan a alterar su orden.

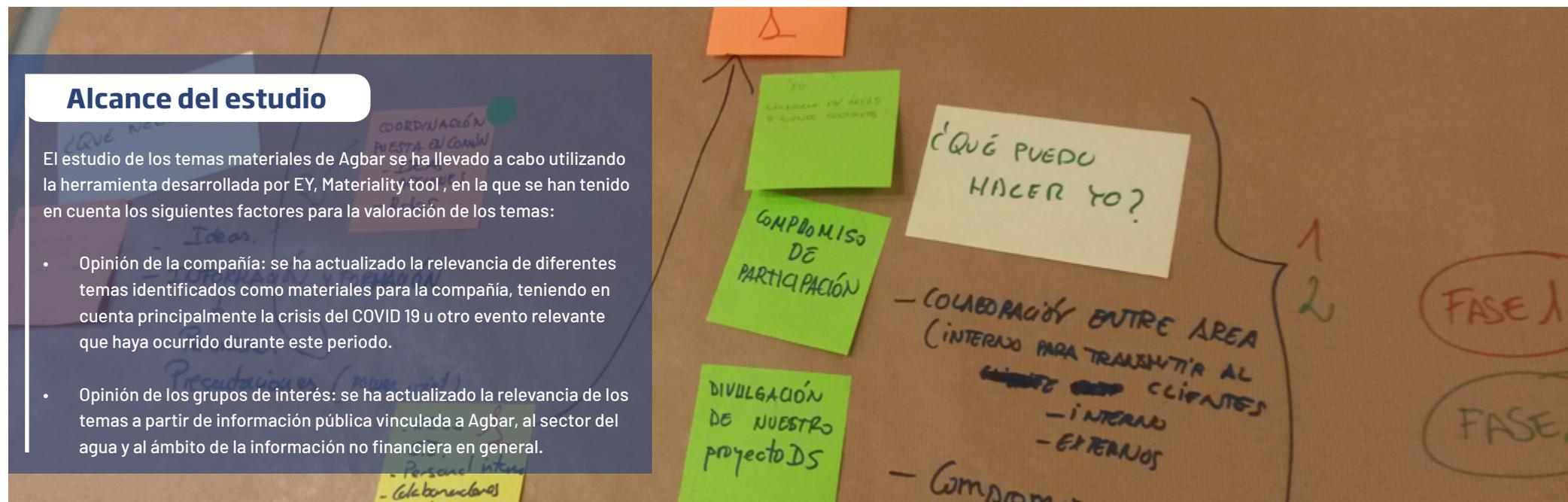
En esta ocasión para la realización de este estudio de materialidad no se ha contactado directamente con los grupos

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 antes de la pandemia.

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.



## Alcance del estudio

El estudio de los temas materiales de Agbar se ha llevado a cabo utilizando la herramienta desarrollada por EY, Materiality tool, en la que se han tenido en cuenta los siguientes factores para la valoración de los temas:

- Opinión de la compañía: se ha actualizado la relevancia de diferentes temas identificados como materiales para la compañía, teniendo en cuenta principalmente la crisis del COVID 19 u otro evento relevante que haya ocurrido durante este periodo.
- Opinión de los grupos de interés: se ha actualizado la relevancia de los temas a partir de información pública vinculada a Agbar, al sector del agua y al ámbito de la información no financiera en general.



# Verificación GRI

Agamed sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2021, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción esencial. Este informe de Hidraqua incluye a las empresas mixtas participadas con el objetivo de informar a nuestros grupos de relación sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Comunitat Valenciana.

## Metodología y Equipo Verificador

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

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

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2021 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada la revisión por el equipo verificador.





## INFORME DE VERIFICACIÓN

**ALCANCE**

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de HIDRAQUA la verificación independiente del documento INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2021. 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 Agua 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 Agua del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed). SGS no ha participado en la elaboración del documento verificado, actuando a título de 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 actividades
- 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 2021.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2021, en relación con su empresa mixta Agua del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed), de manera muestra.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2021 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 Saetices.

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

SGS ICS IBÉRICA, S.A.
www.sgs.es



## INFORME DE VERIFICACIÓN

**Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS**

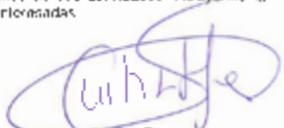
El Informe de Desarrollo Sostenible 2021 ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA integra al Informe de Desarrollo Sostenible 2021 de HIDRAQUA incluyendo información de Agua del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed) credibilidad y calidad en la información aportada.

**Materialidad y Relevancia.** El Informe de Desarrollo Sostenible de 2021 de HIDRAQUA incluyendo la información de Agua del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental. Agua 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 2021. Agua del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed) dispone de procesos efectivos para gestionar o 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 2021 de Hidraqua (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: Agua 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**.
- Agua 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 Saetices  
15 de junio de 2022  
SGS

SGS ICS IBÉRICA, S.A.
www.sgs.es



**Aguas del Arco del Mediterráneo, S.A.**

C/ Caballero de Rodas, 22  
03181 Torrevieja

**[www.agamed.es](http://www.agamed.es)**