

Informe de desarrollo sostenible 2019



Sostenibilidad ambiental y compromiso con las personas





Carta a la ciudadanía

Hoy Agamed presenta su primera memoria de Desarrollo Sostenible. Un documento que apuesta por la transparencia y que pone en valor la contribución activa de la empresa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por la ONU dentro de la agenda 2030. La gestión eficiente agua, el apoyo a los colectivos más vulnerables, la innovación, la apuesta por hacer de Torrevejea una ciudad más sostenible, las alianzas, la eficiencia energética y la inversión responsable; son algunos ejemplos de nuestra labor diaria y quedan recogidos en este documento.

El último año nos ha dejado grandes aprendizajes sobre la crisis climática que atravesamos, la DANA sufrida en nuestra comarca en septiembre de 2019 y la celebración de la Cumbre del Clima en Madrid escasos meses después, dejaban un mensaje común que todos debemos asumir: es el momento de tomar decisiones. Administraciones y empresas debemos ser capaces de formar alianzas que nos permitan poner en marcha todas las soluciones necesarias para hacer frente a las consecuencias directas del cambio climático.

Tal y como refleja este informe, **en 2019 hemos reducido en casi un 6% el consumo de agua respecto al año anterior gracias a la inversión responsable, la apuesta por la innovación y la conciencia social en el uso responsable de este recurso. Además, hemos evitado la emisión de 2.700 tCO₂ gracias a la compra de energía eléctrica 100% renovable, hemos reutilizado el 100% del agua regenerada y hemos apostado por la innovación para el control en tiempo real de todas las instalaciones vinculadas al ciclo integral del agua;** entre otros. Estos datos me permiten afirmar que Agamed es una empresa que apuesta por la sostenibilidad.

Sin embargo, lamentablemente el cambio climático es imparable. Por ello, **en 2020 debemos ir un paso más allá y responder de forma inmediata y contundente para acabar con los efectos que esta crisis climática implica,** y en particular, con las inundaciones que nuestra ciudad de Torrevejea ha vivido históricamente.

Tampoco puedo obviar mencionar que, en el momento en el que escribo estas palabras nos encontramos inmersos en una crisis sanitaria y económica a escala mundial. Me gustaría destacar el compromiso que desde Agamed mantenemos, más que nunca, con aquellos colectivos más desfavorecidos, a través del incremento del fondo social o de colaboraciones con entidades locales que apoyan directamente a aquellos que más lo necesitan.



Por último, quiero aprovechar para agradecer la labor y el esfuerzo del personal técnico y operario de Agamed. Primero con la DANA de septiembre, en la que, además de trabajar incansablemente en la ciudad durante los días que tuvo lugar este efecto meteorológico, cuando la situación estuvo controlada, se desplazaron para prestar su apoyo a otros municipios de la comarca. Y como no, por la labor que durante la declaración del estado de alarma de este año han llevado a cabo en Torrevejea para que pudiéramos seguir disponiendo de un recurso básico en todos los hogares de la ciudad.

Mientras superamos entre todos estos tiempos difíciles, desde Agamed seguiremos mejorando la gestión del ciclo integral del agua, cuidando del medio ambiente, apostando por la sostenibilidad y procurando el bienestar de todos los torrevejenses.

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

Carta de la gerencia

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

"Es tiempo de actuar". Esta era la conclusión que nos dejaba la Cumbre del Clima celebrada en Madrid a finales del 2019. Una obligación que compartimos administraciones, empresas y sociedad en general a todos los niveles y en todo el mundo. Vivimos en un momento de emergencia climática, en un punto de no retorno en el que nuestras acciones condicionarán el futuro de las generaciones más jóvenes.

En septiembre de 2019, nuestra comarca vivió de primera mano las consecuencias directas del cambio climático con la llegada de la DANA. Un momento que marcó un antes y un después para la Vega Baja y que obligatoriamente debe ponernos en sobre aviso sobre la situación que atravesamos y la necesidad de tomar medidas urgentes.

Desde Agamed trabajamos día a día para dar respuesta a los desafíos ambientales, económicos y sociales de Torrevejeja. Desde cuidar nuestro recurso básico, el agua, hasta reducir nuestras emisiones de CO2 y proteger la biodiversidad. Bajo esta premisa nos sentimos orgullosos de presentar nuestro primer Informe de Desarrollo Sostenible. Un documento que pretende poner en valor la contribución ambiental, social y económica que la empresa de economía mixta, formada por Hidraqua y el Ayuntamiento de Torrevejeja, han llevado a cabo en la ciudad. Pero, sobre todo, un documento que debe marcar nuestro camino y nuestra hoja de ruta para los próximos años.

Nuestra labor en 2019 nos ha llevado a conseguir grandes logros, de ahí que a nivel medioambiental hayamos conseguido reducir un 5,8% el consumo de agua potable en nuestro municipio, a la vez que hemos reutilizado el 100% del agua regenerada. Además, estamos apostando por reducir año a año nuestra huella de carbono, con la eficiencia energética, la compra de energía renovable y la renovación de la flota por vehículos ecológicos. Estas acciones han evitado la emisión a la atmósfera de más de 2.700 TCO₂ en 2019.



Agamed es además una empresa cercana y preocupada por la sociedad y las personas. De ahí que, de la mano del Ayuntamiento de Torrevejeja, hayamos trabajado para que ninguna familia se quede sin acceso al agua por problemas económicos. En el pasado ejercicio fueron más 300 familias las beneficiadas del fondo solidario y se destinaron 460.000€ a la financiación sin intereses del recibo del agua.

Además, colaboramos activamente con entidades locales, difundiendo la educación ambiental, ayudando a aquellos que más lo necesitan, y apostando por la cultura en Torrevejeja.

Quisiera concluir esta carta con una mención especial a nuestro personal y empresas colaboradoras de Agamed que durante estos meses tan difíciles que estamos padeciendo por la COVID-19 han trabajado y colaborado para que el agua nunca nos falte en Torrevejeja.

Jorge Ballesta Paredes

Con la presentación de esta memoria del ejercicio 2019 Agamed realiza por primera vez un informe de Desarrollo Sostenible de manera individualizada, un paso más para acercar a la ciudadanía la gestión del ciclo integral del agua en Torrevejeja.

Esta memoria de sostenibilidad supone un ejercicio de transparencia, comunicación y diálogo con la sociedad en general y con Torrevejeja en particular. Dentro de los objetivos propuestos de la Gerencia y la Dirección de Desarrollo Sostenible, queremos presentar la información y las cifras del impacto económico, social y ambiental, así como el modelo de gobernanza de Agamed y el diálogo con nuestros grupos de relación.

Queremos presentar el Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible (2017-2021), este se vertebrará a través del Rewater Global Plan y sus 10 compromisos por la sostenibilidad, en el que Agamed como empresa participada por Hidraqua (Suez Spain) participa en su consecución.

Nuestra acción en Desarrollo Sostenible está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) incluidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, con el que colaboramos desde Agamed para su consecución. El compromiso de Agamed se materializa con el impulso y creación del Departamento de Desarrollo Sostenible dirigido desde Gerencia-Adjunta de la empresa.

Los ejes principales de nuestra acción están centrados en: lucha contra el cambio climático; la preservación del recurso hídrico, la protección de la biodiversidad, el cambio de modelo hacia la economía circular; el derecho del acceso al agua y la educación ambiental vinculada al consumo responsable.

Con este propósito, durante el ejercicio 2019, hemos realizado acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía de Torrevejeja y las relacionadas con el cuidado y preservación



del agua. Para ello, bajo recurrimos a tres herramientas fundamentales: la fuerza de las alianzas, el poder de transformación de la innovación y el valor positivo de nuestra actividad en el entorno.

Por último, nuestro Plan de Desarrollo Sostenible nos exige dar soluciones locales y adaptadas, pero con una visión global.

Gema Cruz Mercader

La empresa

La empresa

Nuestras cifras

Hitos del año

Inversiones y fondos de renovación



La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

En enero de 1999 se constituyó la empresa mixta Aguas del Arco Mediterráneo (Agamed). Está participada en un 26% por el Excmo. Ayuntamiento de Torrevieja, titular del servicio y en un 74% por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, SA (100% Capital de Suez Environment) como socio privado y tecnológico, para la gestión del ciclo integral del agua en el término municipal de Torrevieja.

Desde entonces Agamed ha apostado por transformar el tradicional ciclo integral del agua en un ciclo sostenible del agua gracias a la incorporación de nuevas tecnologías y formas de trabajo encaminadas a preservar los recursos naturales y la conservación de nuestro Patrimonio Natural.

Misión

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

Visión

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



Valores

- | | |
|----------------------|-----------------|
| Talento | Innovación |
| Ética | Responsabilidad |
| Conciencia ambiental | Excelencia |
| Diálogo | |

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.

Nuestras cifras

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

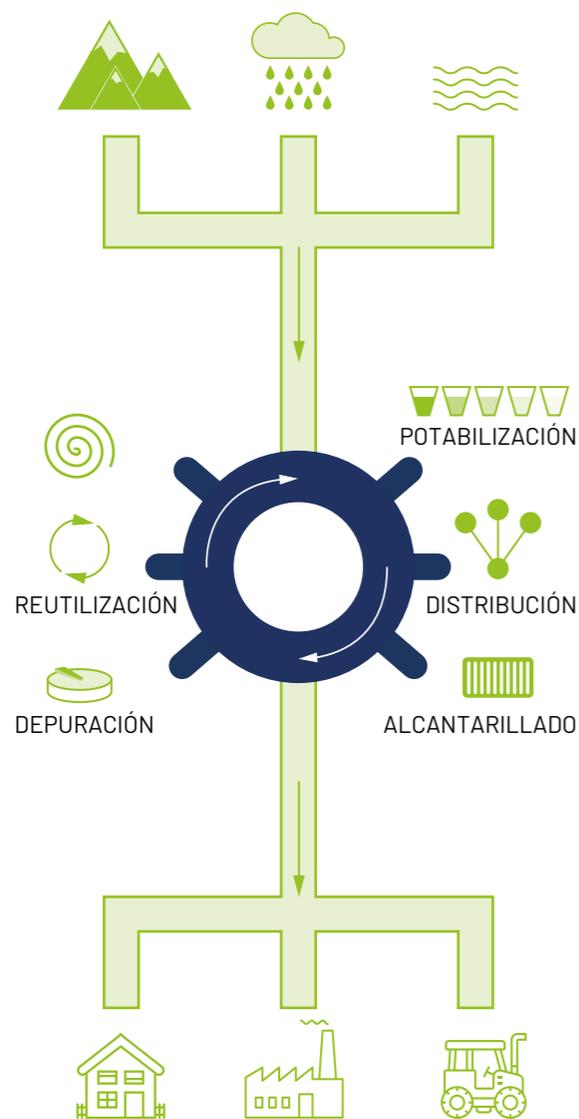
9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe



Agua Potable

125.202
de clientes

8,81 Hm³
de agua suministrada

691 Km
de red de agua potable

Agua depurada y reutilización

7.097.476 m³
de agua depurada

100%
de agua reutilizada

3.335 tn
lodos valorizados para energía

100%
de lodos valorizados

Digitalización

964 clientes
con telelectura

30.280 clientes
con factura electrónica
(+21,35%)

17.961
gestiones online (+9,28%)

Calidad del agua

86
análisis de control

1
Laboratorio propio para
analítica de agua potable

Análisis en laboratorios externos:

115
análisis de control

18
análisis completos

789
análisis de complementarios

933
análisis complementarios

Red saneamiento

5.559
imbornales limpiados al año

299 Km
de red de saneamiento limpiada

363 Km
de red de alcantarillado y colectores

11 Km
de red inspeccionados
con cámara de circuito cerrado

0 La empresa

BUEN GOBIERNO

CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO

CUSTOMER COUNSEL

COMPLIANCE OFFICER



AMBIENTALES

92,3%
DE RENDIMIENTO TÉCNICO

100%
DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES

3.335^{tn}
DE RESIDUOS VALORIZADOS

4.986
AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

PROYECTOS BASADOS EN LA NATURALEZA



ECONÓMICOS

25,36M€
CIFRA DE NEGOCIO

1.620.423€
INVERSIONES NETAS

544.240€
A CARGO DE LOS FONDOS DE RENOVACIÓN

54,5%
PROVEEDORES COMUNIDAD VALENCIANA

4.043.506€
DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

1.371.706€
PAGO EN TRIBUTOS



PLANTILLA

96
PROFESIONALES

0
ACCIDENTES CON BAJA EN 2019

33,3%
MUJERES DIRECTIVAS

2011
PRIMER PLAN DE IGUALDAD

1%
DE PERSONAL CON DIVERSIDAD

808 HORAS
DE FORMACIÓN ANUAL EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



SOCIALES

318.184€
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

93.066€
DESTINADOS AL FONDO SOLIDARIO

459.291€
FINANCIADOS A CLIENTES SIN INTERESES DE DEMORA



1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

Contribución a los ODS:



Hitos del año

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe



Acción ambiental en el Paraje Natural Municipal del Molino del Agua, con la recuperación de especies autóctonas vegetales en el cordón dunar y la reforestación, con arbolado autóctono, como el enebro o la sabina dunar, de las zonas de pinada degradada o afectada por incendios en el interior del paraje.

Renovación de la web de Agamed para facilitar las gestiones comerciales de los clientes con la empresa, se mejora la accesibilidad y se ofrece la página web y el área de clientes en castellano e inglés.



Ejecución de las obras en la calle Ramón Rubial y alrededores, con una inversión de 498.950'49 euros + IVA, las obras servirán para evitar inundaciones en la ya que se trata de una de las zonas que concentra una mayor cantidad de agua durante episodios de lluvia torrencial.



Nuevo Organigrama en la Organización de Agamed. Con la incorporación nuevas Direcciones y Áreas como Desarrollo Sostenible, se ha apostado por el fomento de la innovación, la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la inversión en infraestructuras y el compromiso con la comunidad local como líneas estratégicas de trabajo para los próximos años.



Celebración del Día Mundial del Agua.



Inicio de actividad del laboratorio de Agamed para agua potable con declaración responsable de laboratorios de salud pública y registro en el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo Humano (SINAC). Se amplía el alcance de la ISO 9001 para la sección del laboratorio.

Mes de actividades medioambientales, el programa está compuesto por conferencias, proyección de varias películas aptas para todos los públicos y un ciclo infantil, que incluye también una obra de teatro y el concierto "Música en el Parque Natural de La Mata" con la Orquesta Sinfónica de Torrevieja.



Nuevo Consejo de Administración de Agamed. Tras las elecciones municipales en mayo, se ha procedido a los nombramientos del nuevo Consejo de Administración, nombrándose a D. Eduardo Dolón como Presidente de Agamed y Jorge Ballesta como Gerente.

Inversiones y fondos de renovación

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 caudales y mejora en la calidad del agua. También tienen un impacto positivo al reducir las roturas y las pérdidas de agua que conllevan.

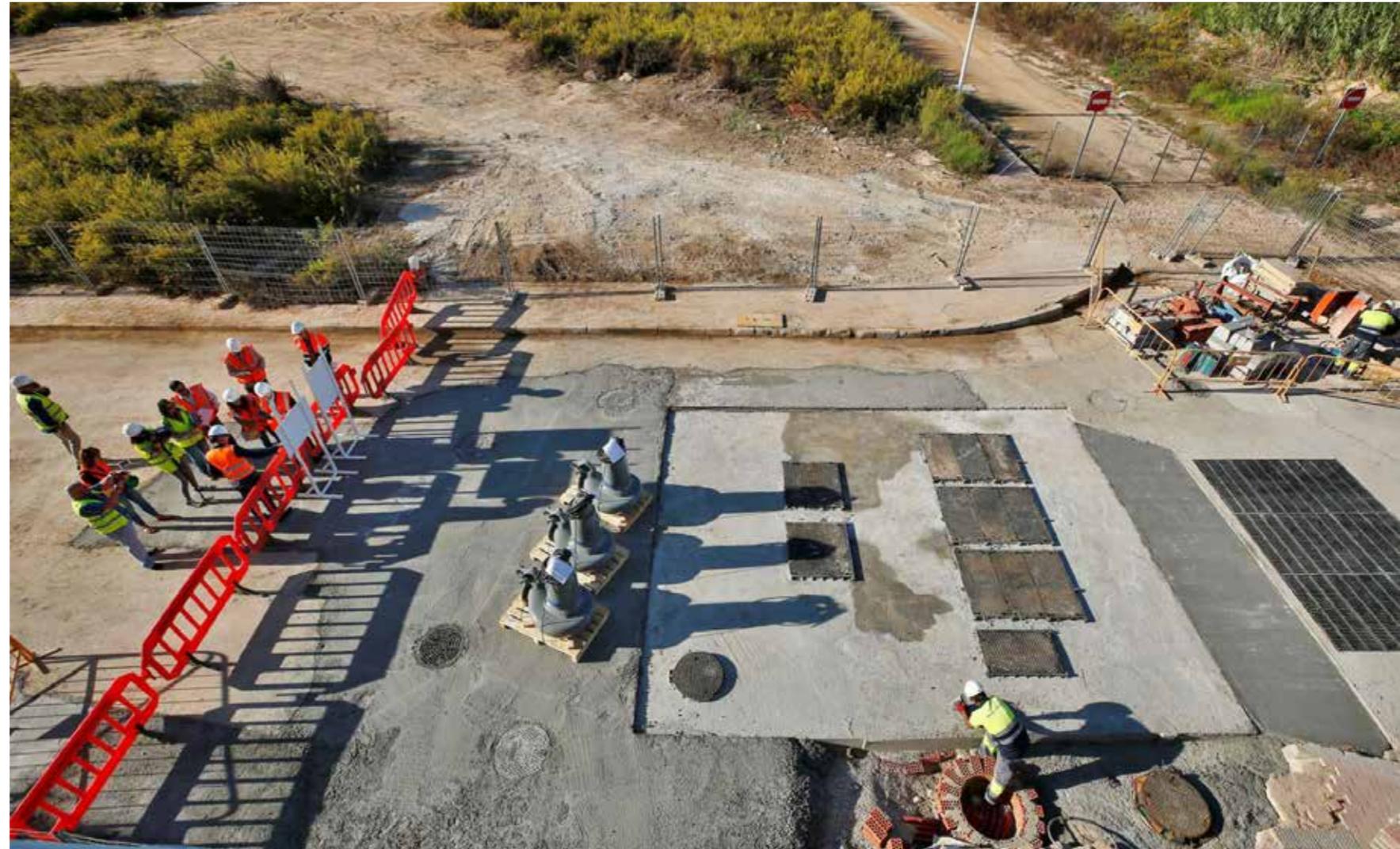
Por otra parte, las mejoras en la red de saneamiento se encaminan al aumento de capacidades de evacuación y drenaje, especialmente para los episodios de lluvias, evitando infiltraciones al medio. Igualmente se resuelve los problemas de olores y obstrucciones en la red de colectores.



AGAMED

TOTAL IMPORTE
1.539.539

Fondo renovación	440.973	Inversión	1.098.566
- Contadores Sectorización.	55.771	- Pluviales, estación de bombeo e impulsión en C/ Ramón Rubial y C/ Mar Egeo, Torrevejea.	484.410
- Impermeabilización La Hoya.	148.141	- Pluviales. Tramos correspondientes a la C/ Ciudad de Barcelona y Avda la Estación.	187.418
- Saneamiento C/ Atenas.	54.272	- Pluviales. Tramos correspondientes a la C/ Urbano Arregui y Avda la Estación.	185.329
- Saneamiento C/ Joaquín Chapaprieta.	101.276	- Sustitución de la red de alcantarillado en la C/ Vicente Blasco Ibáñez.	80.108
- Saneamiento C/ Salinas.	81.513	- Sustitución de la red de distribución de agua potable en C/ La Paz y más.	161.301



Construcción del Colector en la Calle Ramón Rubial en la urbanización El Paraíso

Con una inversión de 498.950'49 euros + IVA, las obras servirán para evitar inundaciones en la calle Ramón Rubial y alrededores, ya que se trata de una de las zonas más propensas que concentraban una mayor cantidad de agua durante episodios de lluvia torrencial, debido a su topografía,

con cotas inferiores en las proximidades de la carretera N-332 y superiores en la Avda. Desiderio Rodríguez, incapaz de drenar el agua de lluvia por gravedad, produciéndose graves inundaciones en el cruce entre la calle Ramón Rubial y Mar Menor.

La necesidad de llevar a cabo estas actuaciones ya quedaba recogida en el Plan Director de Aguas Pluviales del término municipal de Torre Vieja que se redactó en 2017.

Las actuaciones principales contemplan la ejecución de una estación de bombeo e impulsión de aguas pluviales, compuesta por dos tuberías de impulsión y cuatro bombas. El caudal total impulsado por la instalación es 650 l/segundo equivalente al volumen de 65 centímetros de altura de agua en una superficie de un metro cuadrado, por segundo.

0 La empresa

1 **Gobernanza**

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

www.agamed.es

Gobernanza

Gobernanza

Buen Gobierno y gestión ética

Nuestra acción en Desarrollo Sostenible

Sistemas de Gestión

Más cerca de las personas

Valoración del servicio

Compromisos de calidad del servicio

Proceso de aprobación de tarifas

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Agamed



AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA

Vicepresidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as



SOCIO PÚBLICO

Presidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as

El fomento del compromiso ético de Agamed se da al más alto nivel: los Consejos de Administración y la Dirección se han 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 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.

PARTICIPACIÓN Aguas del Arco Mediterráneo

26%
Ayto. de
Torrevieja

74%
HIDRAQUA

Consejo de Administración AGAMED

Eduardo Dolón Sánchez PRESIDENTE

Francisco Javier Bartual Vargas VICEPRESIDENTE

Antonio Vidal Arévalo VOCAL

Sandra Sánchez Andreu VOCAL

Ana María Pérez Torregrosa VOCAL

Miguel Ángel Benito López VOCAL

María José Toledo Callejas VOCAL

Gemma Cruz Mercader VOCAL

Marc García Ramos VOCAL

Carmen Gómez Candel VOCAL

Pilar Vellisca Matamoros SECRETARIA

Mar Miravete Alarcón VICESECRETARIA

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

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

Comités

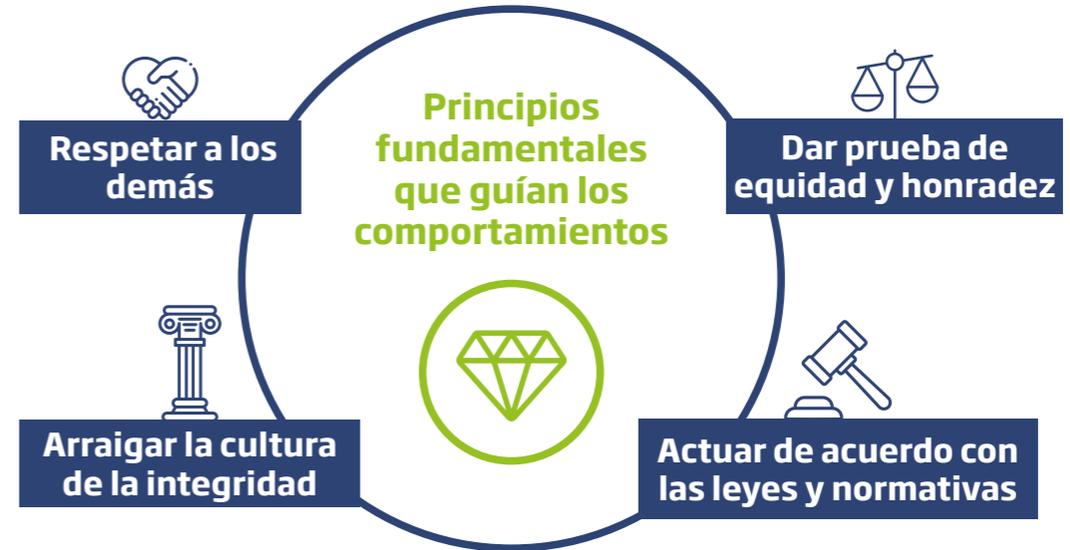


Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), que incluye 64 preguntas de distintos ámbitos (Administración y Organización, Seguridad de los Sistemas, Recursos Humanos, Ética, Sistemas de Información, Control de Riesgo, Compras, Salud y Seguridad, Medio Ambiente y Riesgos Industriales y Operacionales). El cuestionario permite analizar el grado de cobertura de cada riesgo y, en caso de no estar cubierto al 100%, establecer un plan de acción. Una vez firmado por el CFO y el CEO de la compañía, el cuestionario COSO se presenta en el comité ASCI. Asimismo, anualmente se realiza un seguimiento de los planes de acción establecidos.

Buen Gobierno y gestión ética

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 en el 2017. El Código de Conducta está disponible en la web de la compañía.



**Código de
Conducta AGAMED**



*El Código de Conducta de Agamed define los valores de nuestra organización, **Exigencia, Compromiso, Audacia y Colaboración**, los cuales deben constituir una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas*



Acciones Compliance

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

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

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

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

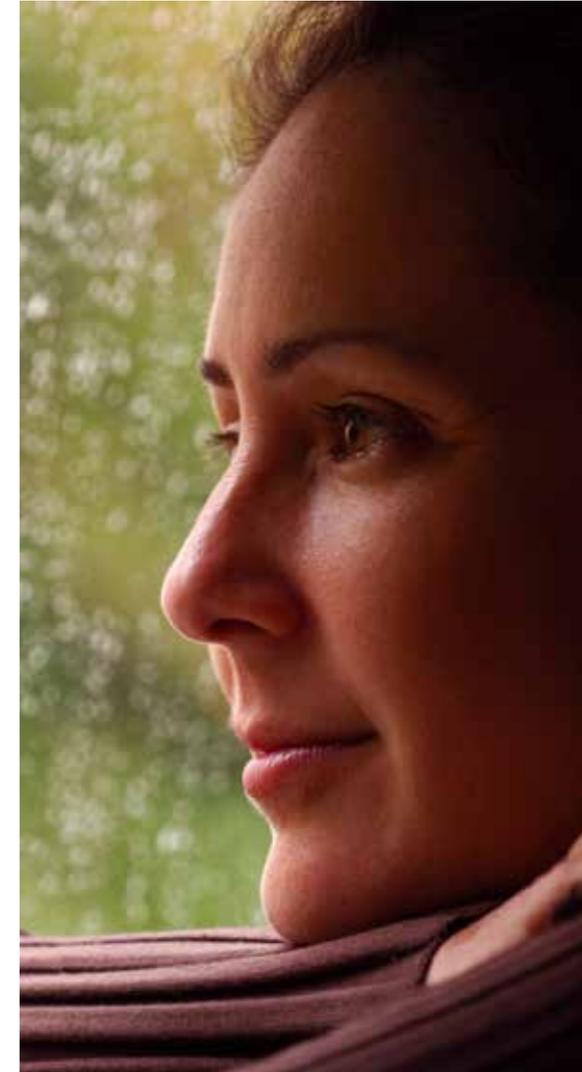
- **Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.** Establece los criterios y las pautas de actuación en cuanto a propuestas de patrocinio, mecenazgo y/o colaboración de proyectos.

- **Política de seguridad de la información y uso de las TIC'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.



	COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO, MANUAL Y POLÍTICAS	FORMACIÓN	RIESGOS VALORADOS (Nº)	OPERACIONES EVALUADAS	CONSULTAS REALIZADAS (Nº)	ACTUACIONES DERIVADAS (Nº)
AGAMED	100%	100%	25	100%	6	1

Mapa de riesgos

Uno de los elementos fundamentales dentro de la estructura del modelo de prevención de delitos penales es la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos, lo que se conoce como Mapa de Riesgos.

El Mapa de Riesgos es un análisis dinámico, es decir, su revisión es continua. Para ello se ha creado varios comités de expertos en las distintas disciplinas de los riesgos considerados, procediendo a la identificación de los mismos

en todas las actividades de la empresa, así como a su evaluación de Riesgo Inherente y Riesgo Residual. Identificando y estableciendo, bien, buenas prácticas y/o controles que contribuyen a la mitigación del riesgo.

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

Protección de datos personales

El Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante, "RGPD") viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "NLOPD") desde el pasado 7 de diciembre de 2018, el Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar la empresa mixta al nuevo marco normativo de aplicación.

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe



Actuaciones destacadas en RGPD

Respecto a las **principales acciones llevadas a cabo en el ámbito de Protección de Datos** durante el ejercicio 2019 destacan las siguientes:

- Constitución del Comité de Protección de datos.
- Actualización de los Registros de Actividades de Agamed.

- Estandarización de las medidas de seguridad que se aplican a los nuevos tratamientos.

- Redacción y difusión de las nuevas cláusulas sobre protección de datos de los contratos con proveedores.

- Establecimiento del procedimiento para verificación en el marco de protección de datos de proveedores encargados de tratamiento.

- Elaboración de un análisis de riesgos de protección de datos para Agamed.

- Formación on-line sobre conceptos básicos de protección de datos a la plantilla.

Nuestra acción en Desarrollo Sostenible

SOSTENIBILIDAD

La economía circular en el ciclo del agua



1. Lucha contra el cambio climático



- Renovación paulatina de la flota por vehículos ecológicos.
- Consumo del 100% de la energía eléctrica de fuentes renovables.

2. Preservación del agua



- Reutilización del 100% de agua depurada.
- Rendimiento de la red del 92,3%.

3. De lineal a circular



- Valorización del 100% fangos del proceso de depuración.
- Optimización de la gestión de activos.



COLABORACIÓN POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE



10. Alianzas como motor

- 103.637 € inversión social (LBG).
- 33 iniciativas sociales en colaboración con Universidades, colectivos sociales y asociaciones locales.

INNOVACIÓN SOSTENIBLE



9. Innovación con impacto

- Más de 25 M€ invertidos en I+D+i (Grupo SUEZ).
- 383 proyectos de I+D+i.

BUEN GOBIERNO



- Delegada de Prevención de Riesgos Laborales.
- Compliance Officer, órgano de garantía ética.
- 100% de la plantilla informada sobre Prácticas Éticas.

4. Protección de la biodiversidad



- Programa de voluntariado ambiental corporativo.
- Naturalización de la EDAR de Torrevieja.
- Campaña de reforestación.

8. Seguridad y salud laboral



- Certificación norma ISO 45001.
- 6 años sin accidentes laborales con baja.

7. Equidad y personas



- Certificación EFR.
- 50 % mujeres en puestos de responsabilidad.

6. Concienciación ciudadana



- Campaña educativa aqualogía.
- Celebración de Junio Medioambiental.

5. Acceso al agua, Derecho Universal



- 90.000 € destinados a Fondo de Solidaridad.
- 459.000€ financiados sin intereses demora para clientes.

COMPROMISO SOCIAL

Al servicio de las personas



Sistemas de Gestión

Gestión de la calidad

Para ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia, la compañía dispone de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a procesos. En el 2019 se ha ampliado el alcance incluyendo 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.

Seguridad y salud

En el 2019 Agamed ha pasado de la OHSAS 18001 a la ISO 45001 una norma reconocida internacionalmente, que asegura la correcta implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales y es auditada periódicamente por un equipo de auditores de certificadoras externas acreditadas.

Inocuidad del agua

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



SISTEMA DE GESTIÓN

AGAMED

ISO 9001 GESTIÓN DE CALIDAD		
ISO 14001 GESTIÓN AMBIENTAL		
ISO 22000 INOCUIDAD		
ISO 45001 SEGURIDAD Y SALUD		
CERTIFICADO EN CONCILIACIÓN E IGUALDAD		

Familiarmente Responsable

El EFR es un modelo de la Fundación másfamiliar, 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.



Más cerca de las personas

Teléfono de Atención al Cliente



900 222 306

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

TELÉFONO 24 HORAS DE INCIDENCIAS

900 222 306

Personas atendidas

POR TELÉFONO

34.353

EN OFICINAS

42.353

ÁREA DE CLIENTES (WEB)

17.951

Oficina principal



C/ CABALLERO DE RODAS, 22- 03181.
TORREVIEJA
HORARIO DE ATENCIÓN:
DE LUNES A VIERNES DE 8:30 A 13:30 H.

Dirección

AYUNTAMIENTO LA MATA
GASPAR PERELLÓ S/N - 03188. LA MATA
HORARIO DE ATENCIÓN:
DE LUNES A JUEVES DE 9:00 A 13:30 H Y
VIERNES DE 10:00 A 14:00 H.



Oficina de atención al cliente

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

Nueva página web

Nuestra cercanía se traduce en un **amplio abanico de canales de atención y comunicación las personas usuarias del servicio para informar y facilitar soluciones rápidas y eficaces.** Durante el primer trimestre del 2019 se publicó la nueva página web de Agamed con una estructura y diseño adaptada a todas las personas, que permite un acceso fácil e intuitivo a aquellas gestiones que los usuarios realizan más habitualmente a través de este portal. Así, por ejemplo, la web ofrece acceso directo a secciones como el pago online de facturas, lectura de contadores, cam-

bio de titular, la consulta de histórico de consumo, consulta y descarga de facturas, etc.

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

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

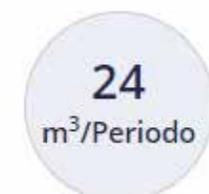


Último consumo



125% más que 2018

Consumo equivalente en 2019

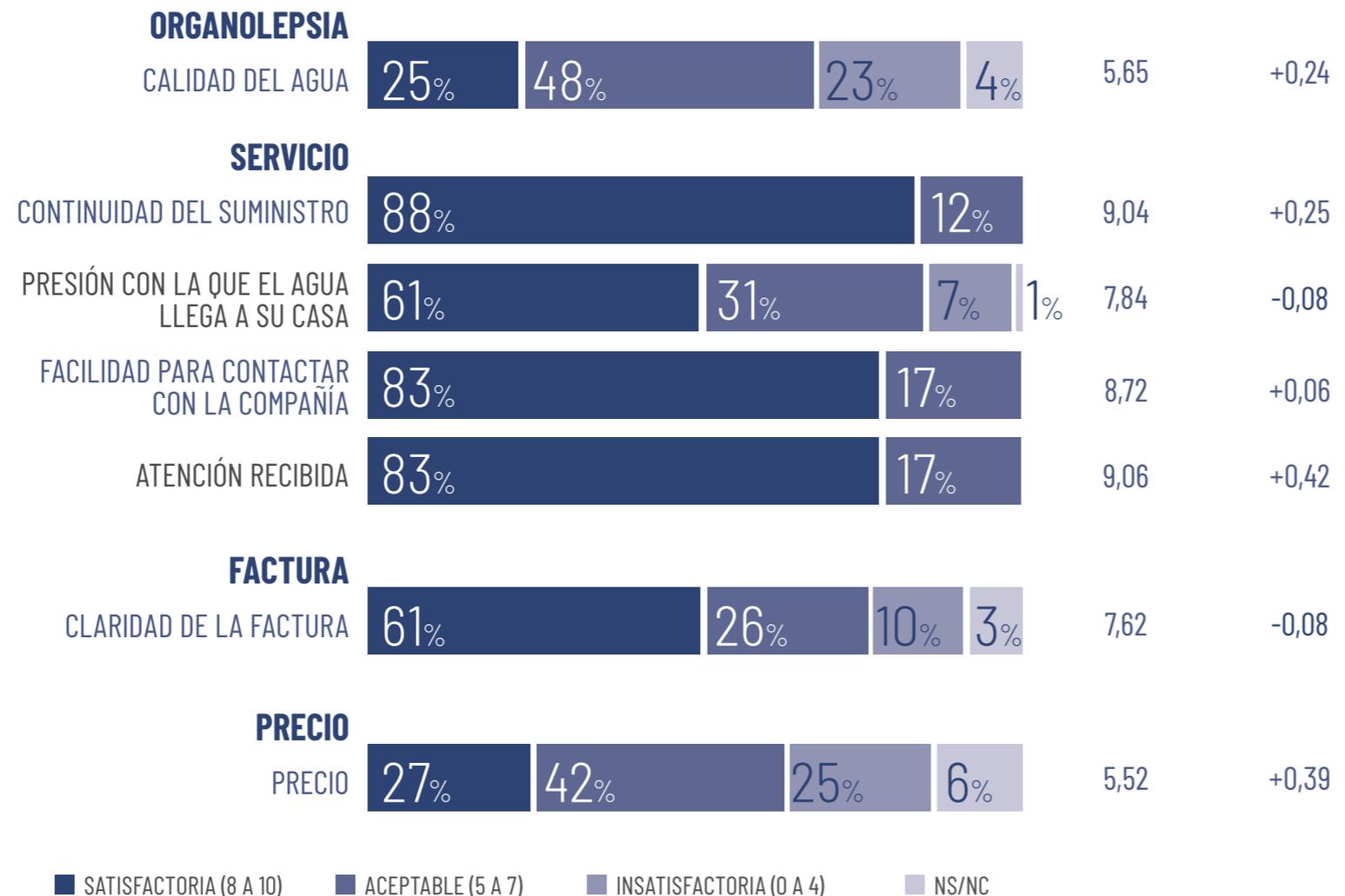


Evolución de mi consumo

Valoración del servicio

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

Valoración de la empresa suministradora de agua - INDICADORES

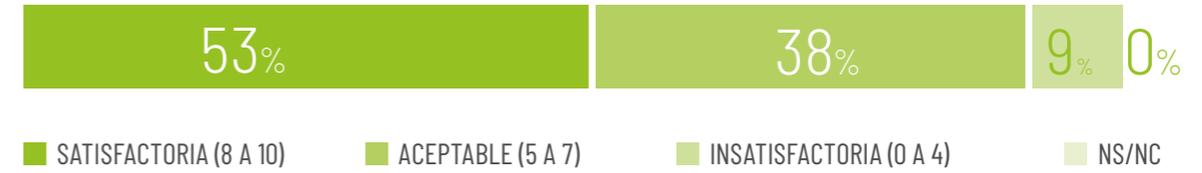


Valoración de la empresa



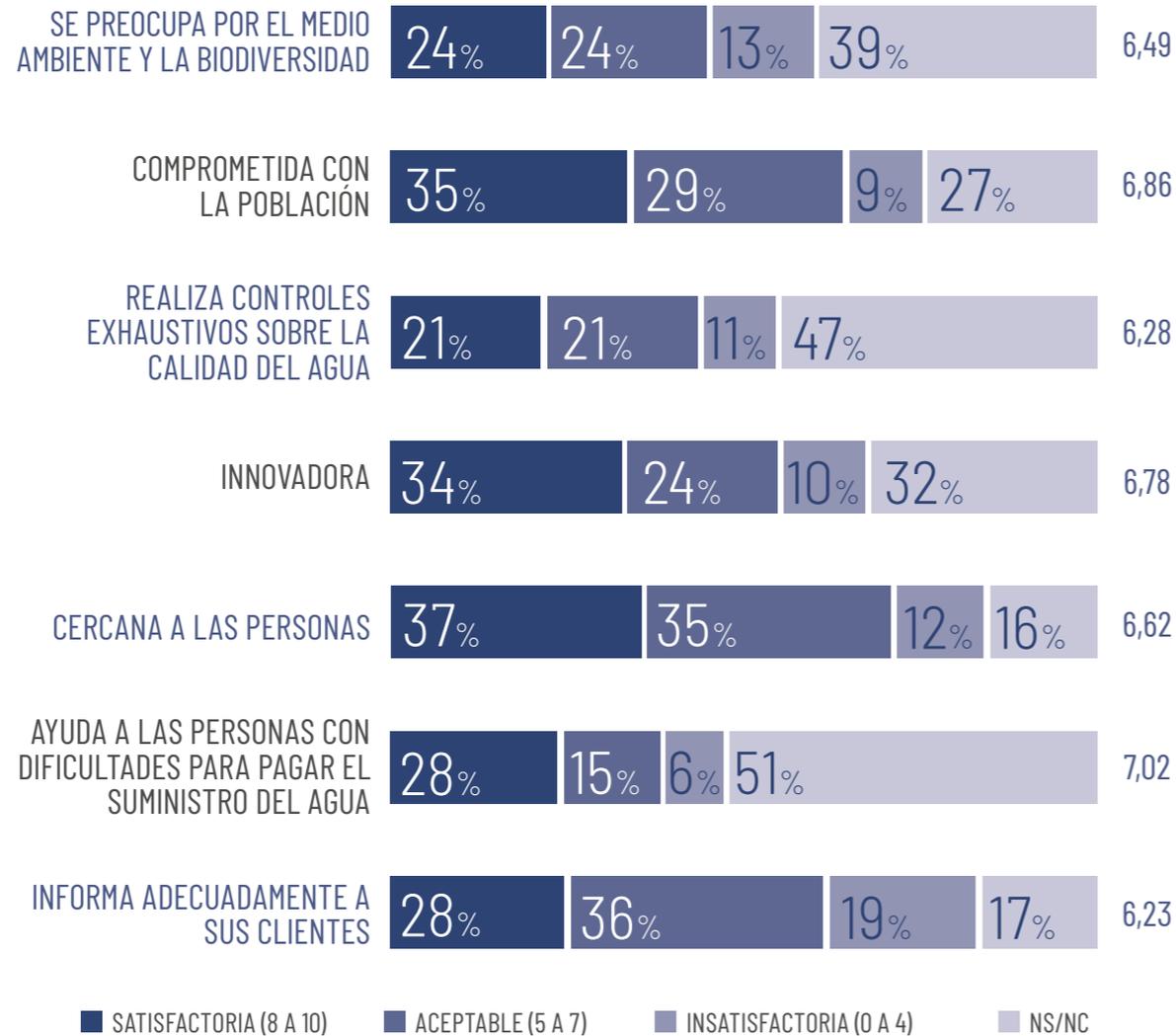
SATISFACCIÓN 2019

7,30 +2 puntos respecto a 2018



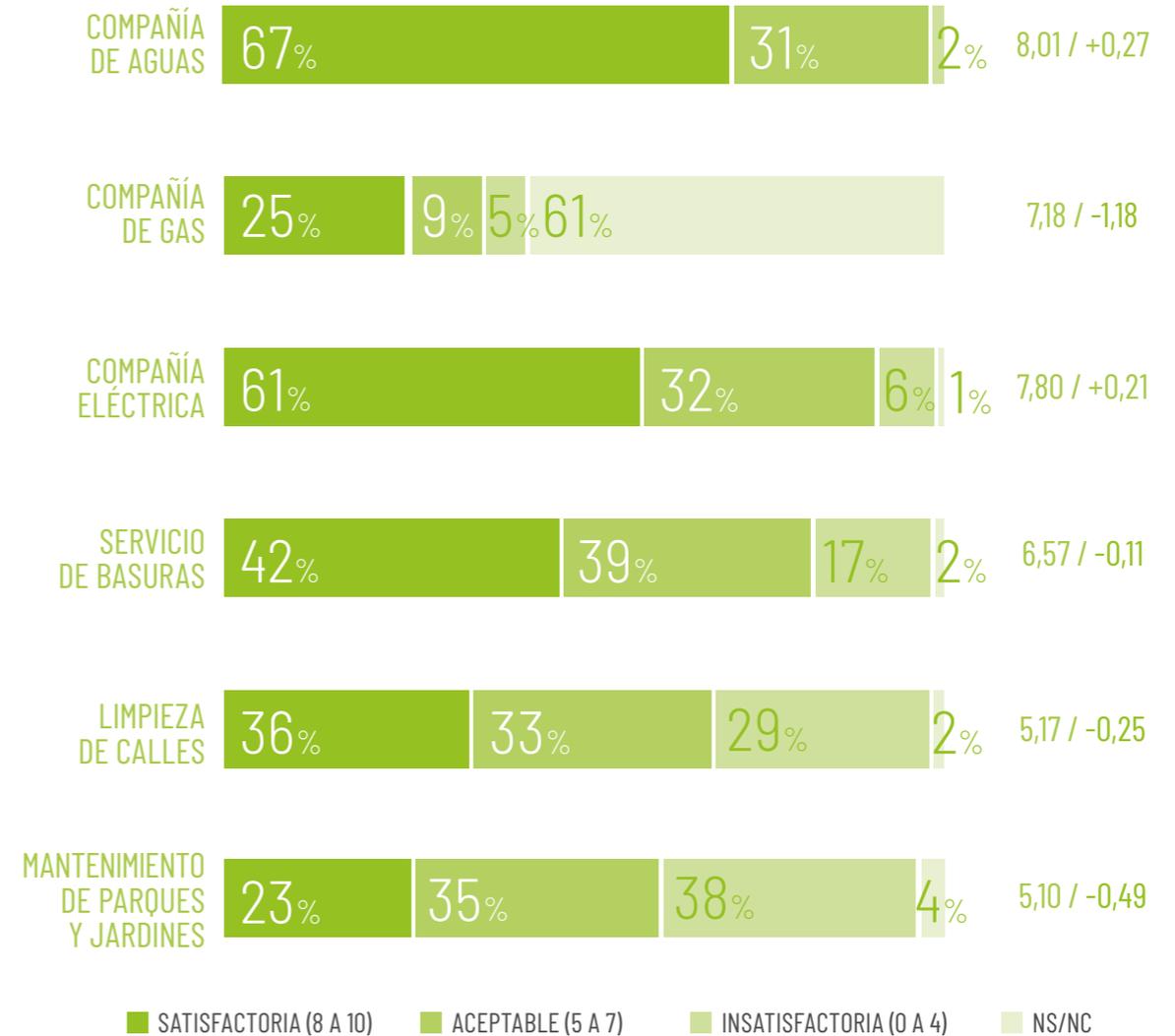
En qué medida diría que su compañía es una entidad...

VALORACIÓN MEDIA



Comparativa del servicio de aguas con otras utilities y servicios municipales

VALORACIÓN MEDIA / EVOLUCIÓN



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

Nivel de confianza 95.5%. Trabajo de campo de agosto a diciembre 2019.

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.

La compensación se actúa de oficio por parte de Agamed y seguimiento y su cumplimiento está auditado según la Norma ISO 9001.

Compromisos

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

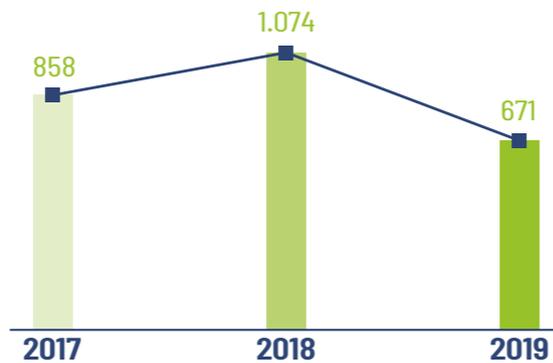
La empresa se compromete a dar un presupuesto para acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de 15 días naturales.

En el 2019 se incumplieron 6 compromisos y se abonó a los clientes su compensación

Reclamaciones anuales

En Agamed se han recibido un total 671 reclamaciones a través de los diferentes canales de atención al cliente, una reducción del 37,5% respecto al año anterior.

Reclamaciones anuales



Compromisos



Accede a la carta de compromisos

Portal Customer Counsel



Customer Counsel

La organización dispone de la figura del Customer Counsel cuya misión es potenciar el diálogo y el compromiso, resolviendo las reclamaciones

de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta ofrecida por la empresa.



Oficina del Customer Counsel

Resolución alternativa de conflictos.

Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso.

Customer Counsel:



Proceso de aprobación de tarifas

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

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

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



ORGANISMOS

REGULADOR

AYUNTAMIENTOS Y COMISIÓN DE PRECIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Asegura el acceso universal

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

Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero

Define y viabiliza los mecanismos de financiación

Articula la participación ciudadana

Vela por el cumplimiento del compromiso

OPERADOR



Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

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

Propone, implanta y consolida mejoras del servicio

Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias

Es retribuido por la prestación



AYUNTAMIENTOS

COMISIÓN DE PRECIOS GVA

ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

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

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



Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

¿Quién fija el precio del agua?

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

¿Siempre pago lo mismo por el agua?

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

¿Qué influye en el precio del agua?

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

Actualmente la factura del agua supone un gasto del 0,8% del presupuesto de una familia media en España, lo que la sitúa muy por debajo del umbral del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua. Asimismo, hay que destacar que **el agua en España cuesta un 37% menos que la media de Europa**, teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de cada país.

Fuente: El Economista, 2/2/2016

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

www.agamed.es

Rewater Global Plan

*En la naturaleza esta la
preservación del mundo.*

- Henry David Thoreau



Rewater Global Plan

En 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, en la que se despliegan los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para la eliminación de la pobreza, la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

Ante este escenario, en Agamed asumimos el compromiso con los ODS desde tres enfoques.

1. Fortalecimiento de alianzas y promoción de acciones sociales. En este sentido, fomentamos el diálogo y llevamos a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operamos.

2. Desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos para los ODS, generando al mismo tiempo nuevas oportunidades de negocio.

3. Aportación a los ODS a partir de la contribución que llevamos a cabo en nuestras actividades y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para nuestros grupos de relación.

Para hacer efectiva nuestra contribución en el cumplimiento de los ODS en SUEZ en España hemos diseñado un plan estratégico de desarrollo sostenible, el REwater Global Plan (2017-2021), que recoge **nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la autosuficiencia energética, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en equidad y salud.** De esta forma, nuestro REwater Global Plan contribuye a los objetivos de Agamed.



3 etapas para integrar nuestro plan estratégico REwater Global Plan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

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.

Rewater Global Plan 2017-2021



1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA



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

3. DE LINEAL A CIRCULAR



Crear biofactorías en nuestras principales sedes

4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones

9. INNOVACIÓN CON IMPACTO



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

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL



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

6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



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

7. EQUIDAD Y PERSONAS



33% de mujeres en posiciones de liderazgo y un 2,5% de la 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

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Lucha contra el cambio climático

Podemos desafiar las leyes humanas, pero no podemos resistir a las naturales.

- Julio Verne

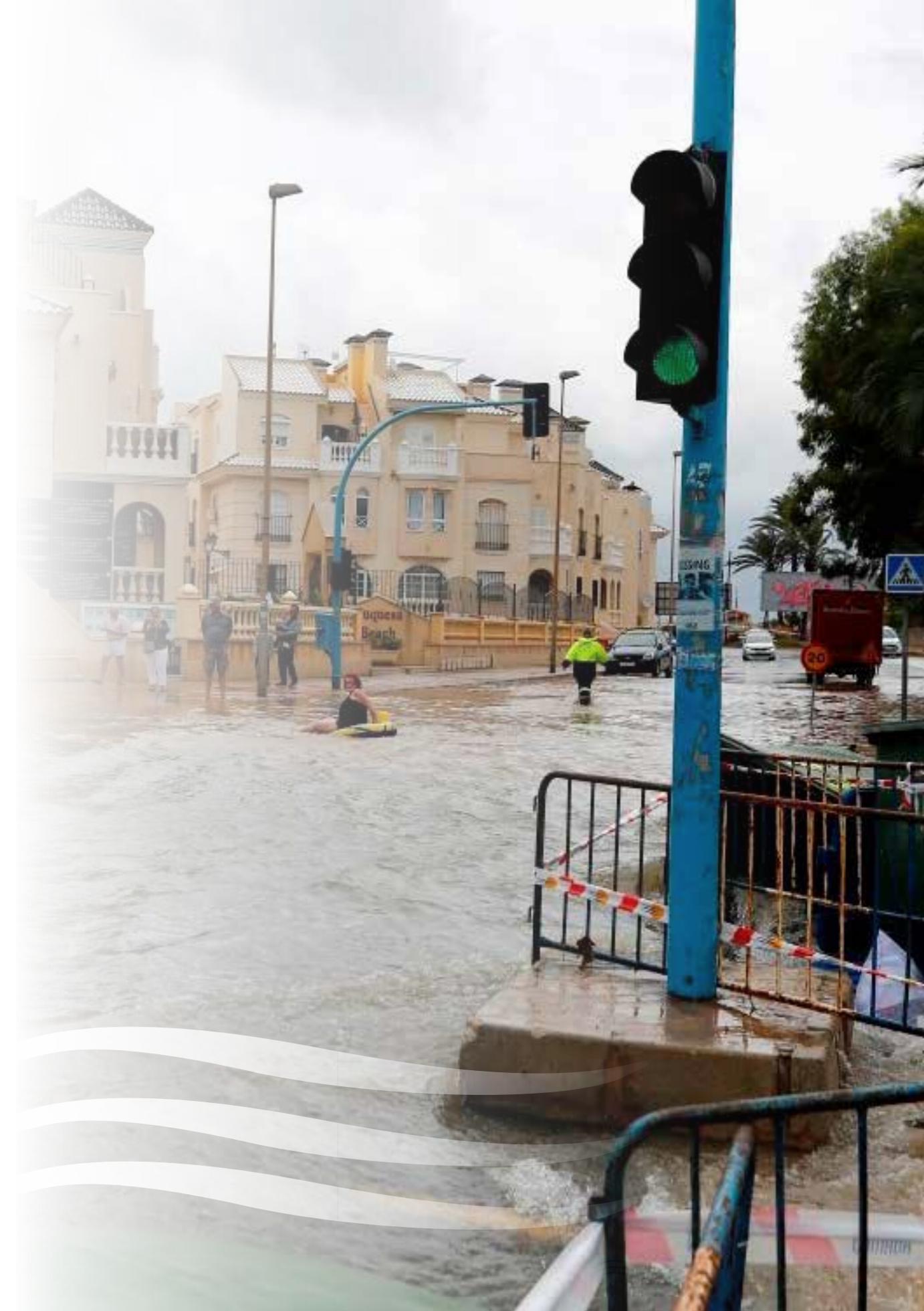


OBJETIVO

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

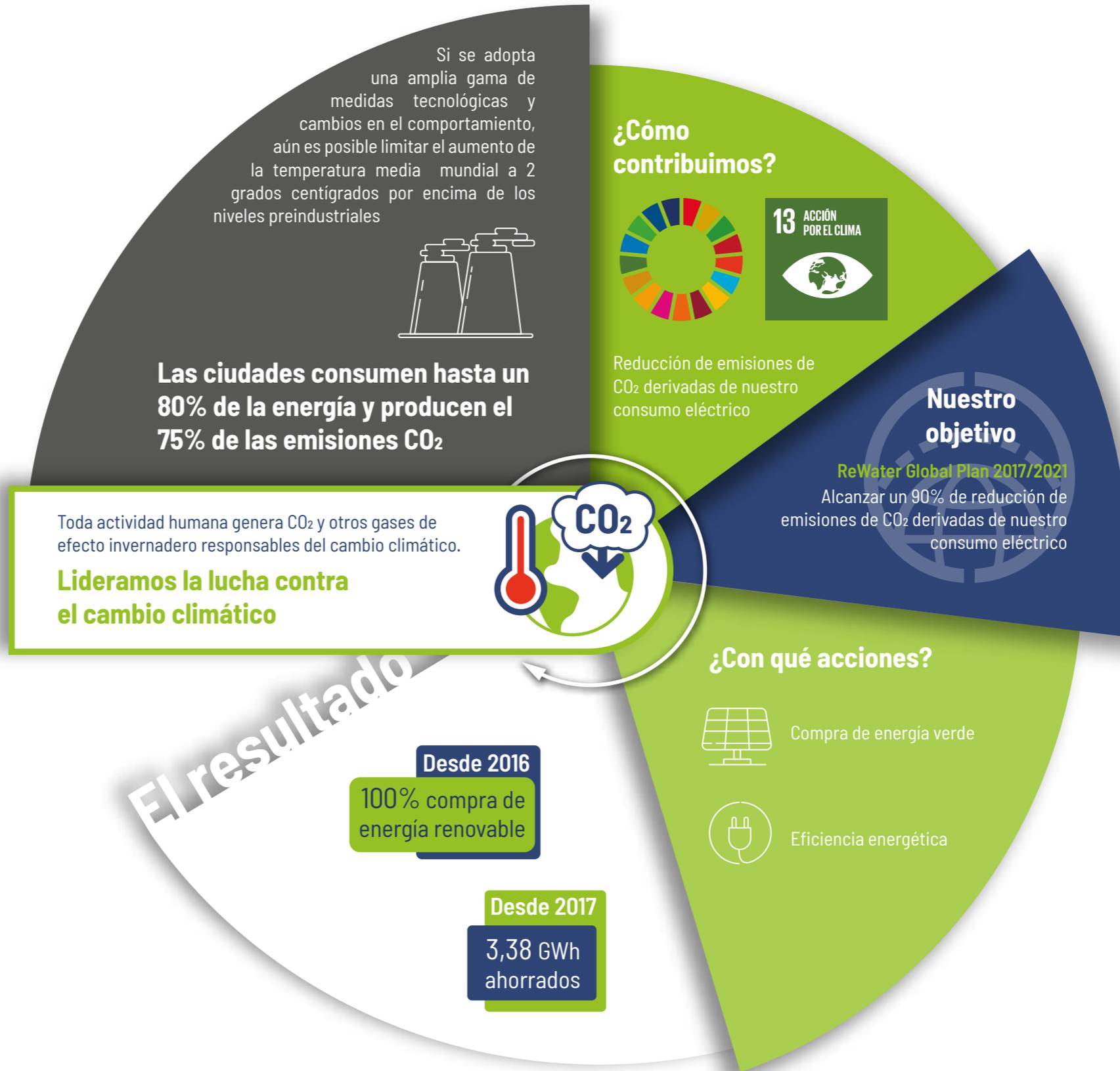


13 ACCIÓN POR EL CLIMA

- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Consumo de energía verde

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

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

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

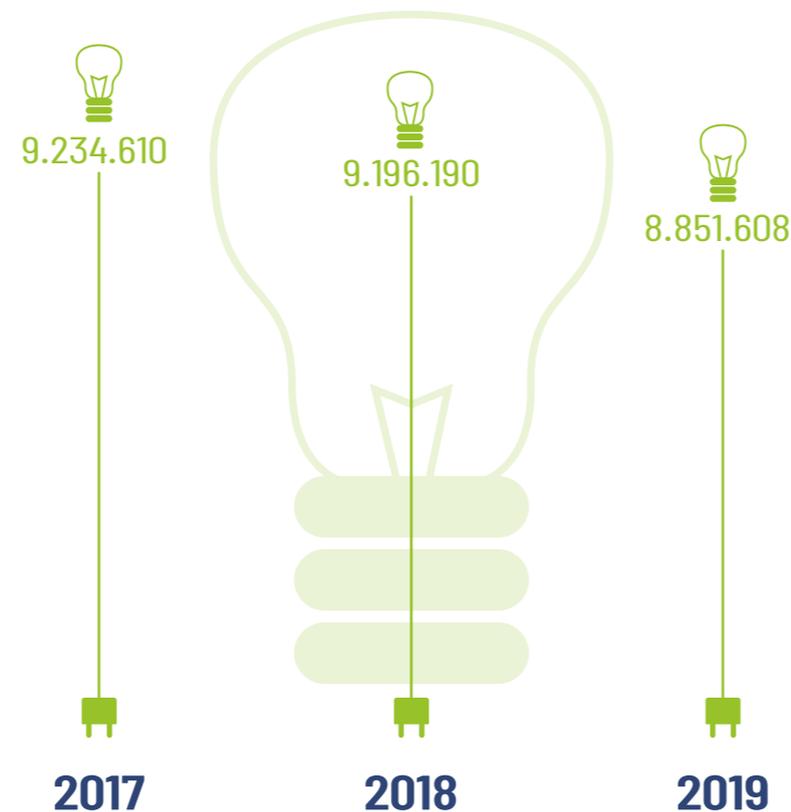
Ahorro energético

Para reducir nuestra huella es fundamental 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.

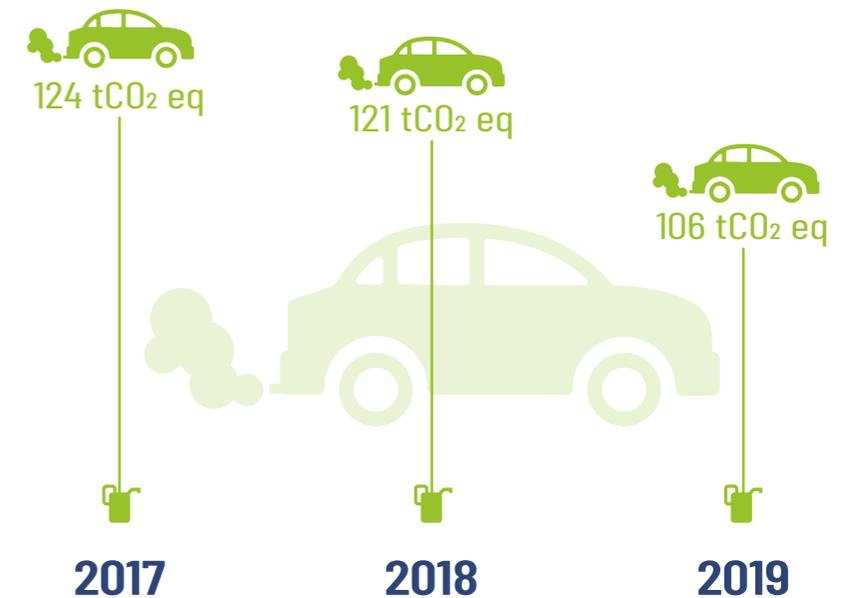
Se ha evitado con el consumo de energía renovable la emisión de 2.744 tCO₂ eq.



Evolución del consumo eléctrico



Ahorro de emisiones de CO₂



Con la renovación paulatina de la flota por vehículos ecológicos se ha ahorrado la emisión de se ha evitado la emisión de 15 tCO₂ eq.

Actuaciones en eficiencia energética

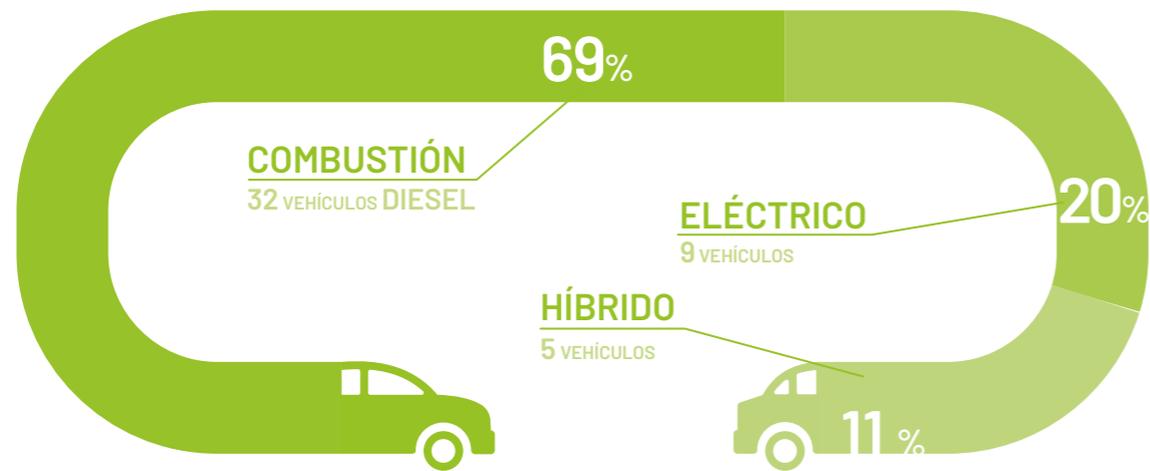
INSTALACIÓN	ACCIÓN	CATEGORÍA	SEGUIMIENTO DE ACCIONES			Conseguidas (ton CO ₂ /año)
			Mes Comienzo Ahorro	Factor Multiplicador mes	Ahorro capturado (kWh/año)	
EBAR Los Balcones	Eficiencia	Bombeo	Marzo	0,83	8.502	2,6
EBAR Torreta Florida	Eficiencia		Enero	1,00	79.200	23,9
EBAR Curva del Palangre	Eficiencia		Agosto	0,42	1.100	0,3

Movilidad sostenible

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

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

FLOTA DE VEHÍCULOS



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Preservación del agua

*En la naturaleza no hay
recompensas ni castigos, hay
consecuencias.*

- Robert Green Ingersoll



OBJETIVO
PRESERVAMOS
EL AGUA COMO
FUENTE DE
VIDA



6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO




- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021

La escasez de agua afecta a más del 40% de la población mundial y se prevé que este porcentaje aumente. Más de 1700 millones de personas viven actualmente en cuencas fluviales en las que el consumo de agua supera la recarga

El 70% de las muertes por desastres naturales están relacionados con el agua



España se encuentra entre los 30 países con mayor **riesgo de estrés hídrico** a nivel mundial

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



Preservamos el agua como fuente de vida

¿Cómo contribuimos?



Reducción de nuestra huella hídrica y la de nuestros clientes

Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021
Reducción del 20% del consumo de agua por habitante

¿Con qué acciones?

92,3%
Rendimiento técnico

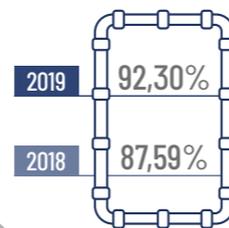
Eficiencia hidráulica



7,10 Hm³
Reutilización

El resultado

Rendimiento técnico



En 2019 **7.097.496 Hm³**

USOS DEL AGUA DEPURADA



Eficiencia hidráulica

Una adecuada gestión consigue el **máximo provecho de los recursos hídricos**, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua. Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta **reducir su consumo por habitante un 20%**. Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima. Desde el 2015 estamos teniendo años hidrológicos muy secos en la cuenca mediterránea, y desde ese año se ha ido prorrogando la declaración de sequía por parte del Gobierno para la cuenca del Segura. Frente a esta situación **es necesario disponer del máximo de recursos** para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

Este año ha sido un buen año para Torreveja que una vez más ha experimentado un descenso del 5,81 % del consumo del agua potable respecto al año anterior, alcanzando un consumo anual de 8,81 Hm³/año, para un total de 125.202 clientes al finalizar el año. Este dato representa una dotación media de 192,8 litros/cliente/día, reduciendo la dotación de 230,2 l/cliente/día, en el año 2007, a los actuales valores.

Este descenso se debe, a una mayor concienciación en un uso más racional del agua de la población, a una mayor eficiencia de la red de distribución de agua potable de la ciudad, como consecuencia de las campañas de búsqueda de fugas, y la regulación de presiones por sectores.

Durante el año 2019 la aportación de agua potable a la red de distribución ha experimentado una disminución del 5,81% con respecto al año 2018.

Agua no registrada (ANR)

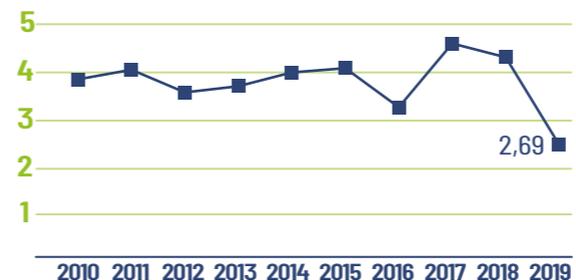
No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, así como errores en los medidores. Esta diferencia entre el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

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA

- 964** CONTADORES DE TELELECTURA EN PARTICULARES Y EMPRESAS
- 15.298M³** RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA EL FRAUDE EN LA RED DE AGUA POTABLE
- 404** FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS EN LA RED
- 1.698Km** DE RED INSPECCIONADA PARA BUSCAR FUGAS DE AGUA
- 4.986** MENSAJES PERSONALES AVISANDO SOBRE UN CONSUMO EXCESIVO
- 161.301€** INVERTIDOS EN LA MEJORA DE LA RED DE AGUA Y SANEAMIENTO
- 55,771€** DE INVERSIÓN EN SECTORIZACIÓN, TELEMANDO Y MEJORA DEL ANR

El agua no registrada (ANR) en 2019 se situó en 2,69 m³/Km.día.

Agua no registrada (m³/KmDía)



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

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



Red de alcantarillado

Trabajo preventivo

335 Km

de red de alcantarillado y colectores

3.517 horas totales

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

5.559

imbornales limpiados

40 horas

de limpieza imbornales

30 horas

inspección de apoyo al equipo de inspección con cámara de televisión

10.445 m

de redes inspeccionadas mediante los equipos de cámara de televisión

360 horas

para la comprobación del estado de las tuberías instaladas y la detección de deficiencias

2 km

de red de alcantarillado inspeccionado por pértiga para determinar estado de limpieza y posibles incidencias en los tubos

2

campanas anuales de desinsectación y desratización en toda la red saneamiento

Trabajo correctivo

1089 horas de acciones correctivas

3% Desatascos

13% Apoyo a obras

22% Pluviales

3% Trabajos Ayuntamiento

9% Imbornales

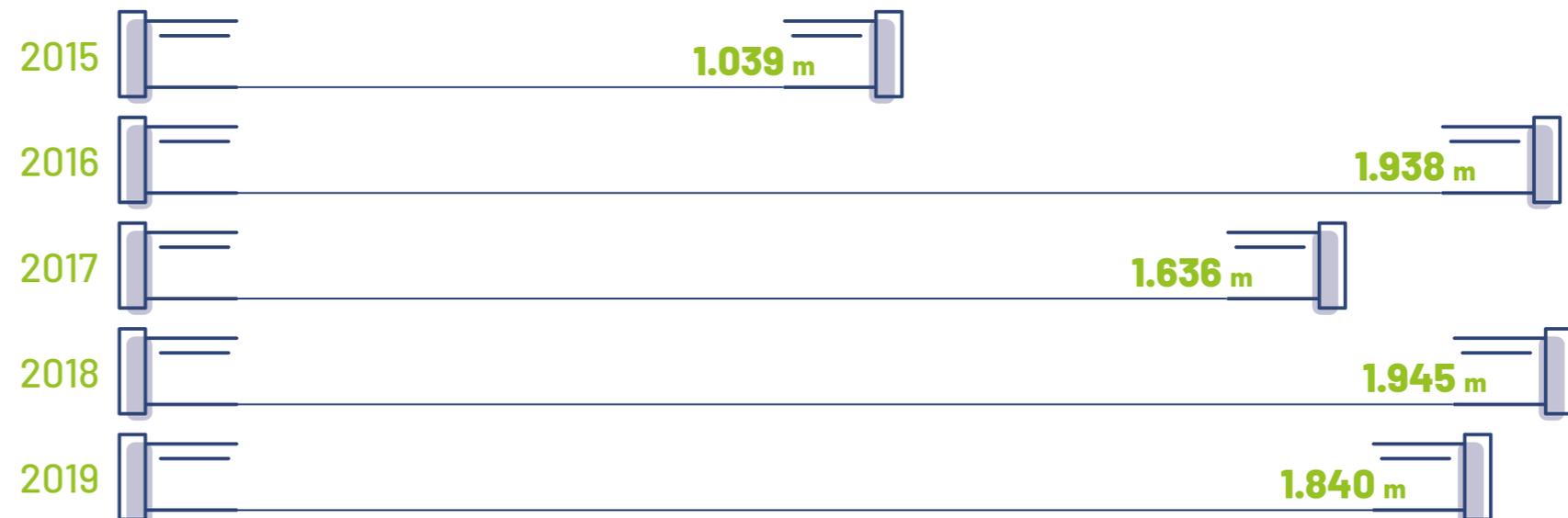
50% Otros



Se han sustituido un total de 172 tapas nuevas de cierre hermético y 25 de composite. Actuaciones sobre tapas que hacían ruido con cinta asfáltica para nivelarlos y amortiguar el rozamiento tapa-marco.

Se ha utilizado la tecnología sin zanja para rehabilitar 273 metros de conducción de alcantarillado en la C/ Munera de la Urb. San Luis, mediante la instalación de manga de poliéster reforzada con fibra de vidrio PRFV y curado mediante luz ultravioleta. Esta técnica ha permitido minimizar las molestias a los vecinos dado que se evitan los ruidos, polvo y las reposiciones en la vía pública que suponen las obras convencionales.

Longitud Red de alcantarillado renovada (metros lineales)



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Infraestructuras verdes para pluviales

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

Las infraestructuras pluviales en Torrevieja han ido ampliándose en los últimos años, de manera que actualmente se cuenta con una longitud de 27.889 metros de conducciones a los que se añaden cuatro canales paralelos a la N-332 con una superficie de recogida de 11.100 m². A la red de canales, en la zona de Doña Inés y el Limonar, se suman 3 balsas a cielo abierto (Doña Inés, El limonar y Punta la Víbora), siendo la capacidad de almacenamiento total de 40.582 m³.

La función de estos canales y balsas es la de transportar y almacenar las aguas de lluvia que las redes pluviales existentes no son capaces de evacuar durante un evento de precipitación media-intensa, situación muy frecuente y característica de nuestro clima mediterráneo y agravada por efecto del cambio climático.

Estas infraestructuras, por tanto, son fundamentales para una gestión sostenible del ciclo integral del agua en el municipio, ya que consiguen drenar gran parte de las superficies urbanizadas de zonas situadas fuera del centro urbano ayudando a paliar el riesgo de inundaciones.

Las aguas de lluvia poseen una cierta contaminación, especialmente las primeras aguas de lluvia, 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 al llegar ésta al suelo, y en se-



gundo lugar por la contaminación que se encuentra impregnada en el asfalto de los viales, como consecuencia de la circulación de vehículos, y que también es arrastrada por el agua de lluvia por efecto de la escorrentía que ésta produce.

Gracias a las balsas de laminación, las aguas de escorrentía que no logren ser captadas por las canalizaciones pluviales existentes, son almacenadas y retenidas hasta el final de los episodios de lluvia, evitando que se produzca contaminación del cauce público por motivo del arrastre de contaminantes de estas aguas.

Calidad del agua

El agua que distribuye Agamed supera el cumplimiento de la normativa sanitaria establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea, las autoridades sanitarias a nivel estatal y autonómico. Se realizan más de 1000 análisis anuales, entre los que se encuentran análisis completos, control, complementarios, determinaciones de radioactividad, legionella, etc., cumpliendo ampliamente con el número de análisis marcados por la legislación vigente.

Una de las principales prioridades de Agamed es la garantía de la calidad del agua potable. El control de la calidad en el municipio de Torrevejea, permite vigilar todos los parámetros que pueden afectar a la calidad del agua que se suministra a nuestros clientes. La realización de los análisis planificados nos permite el seguimiento de parámetros microbiológicos como son bacterias y otros parámetros como metales, plaguicidas, pH, turbidez, color, sabor, olor, etc.

Se analiza, exhaustiva y constantemente, el agua que distribuimos en el término municipal de Torrevejea. El control del nivel de cloro libre, se monitoriza en continuo, con analizadores situados en todos los depósitos y en puntos estratégicos de la red, que complementan los análisis realizados en laboratorio. Así mismo, antes de reponer el servicio, se realiza un análisis organoléptico y se comprueba el nivel de cloro libre después de una avería o rotura.

Para asegurar el control de Legionella pneumophila, se dispone de un plan de prevención y control por el que se analiza el agua mensualmente en 20 puntos representativos de la red, considerados como críticos, así como la realización de purgas en puntos extremos de la red con

escasa circulación de caudal de agua, se realizan análisis organolépticos in situ, previo a la toma de muestra de legionella.

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

TIPOS DE ANÁLISIS	CANTIDAD
Análisis Control ETAP	16
Análisis Completo ETAP	5
Análisis Control Red Distribución	99
Análisis Completo Red Distribución	13
Análisis Complementarios	933
Análisis Grifo del consumidor	120
Legionela	241
Radioactividad	5
Total análisis 2019	1.312

Control del agua en grifo del consumidor

Agamed ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas. **Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.). En el ejercicio 2019 se realizaron 120 análisis.**

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

Objetivos de la campaña:

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

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

Laboratorio de Agamed

El ejercicio 2019 ha sido un año muy importante para el control de la calidad del agua en Torrevejea. En febrero se realiza la comunicación de inicio de actividad del nuevo laboratorio de agua potable de Agamed con declaración responsable de laboratorios de salud pública y se solicita el alta del nuevo laboratorio de Agamed en el Sistema Nacional de Aguas de Consumo para informar al Ministerio y la ciudadanía sobre la calidad del agua en el municipio Torrevejense.

El Laboratorio de Agamed está ubicado en la planta baja del edificio de control de la EDAR Torrevejea. Se han diferenciado tres secciones con habitáculos independientes que permiten el trabajo aislado en cada una de ellas; la sección dedicada exclusivamente a analíticas de agua potable, otra sección independiente para microbiología y la última sección para los procesos de depuración. La sección de procesos de depuración ya estaba operativa desde la inauguración de la EDAR 1982.



Sección Depuración



Sección Agua Potable



Sección microbiología

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

De lineal a circular

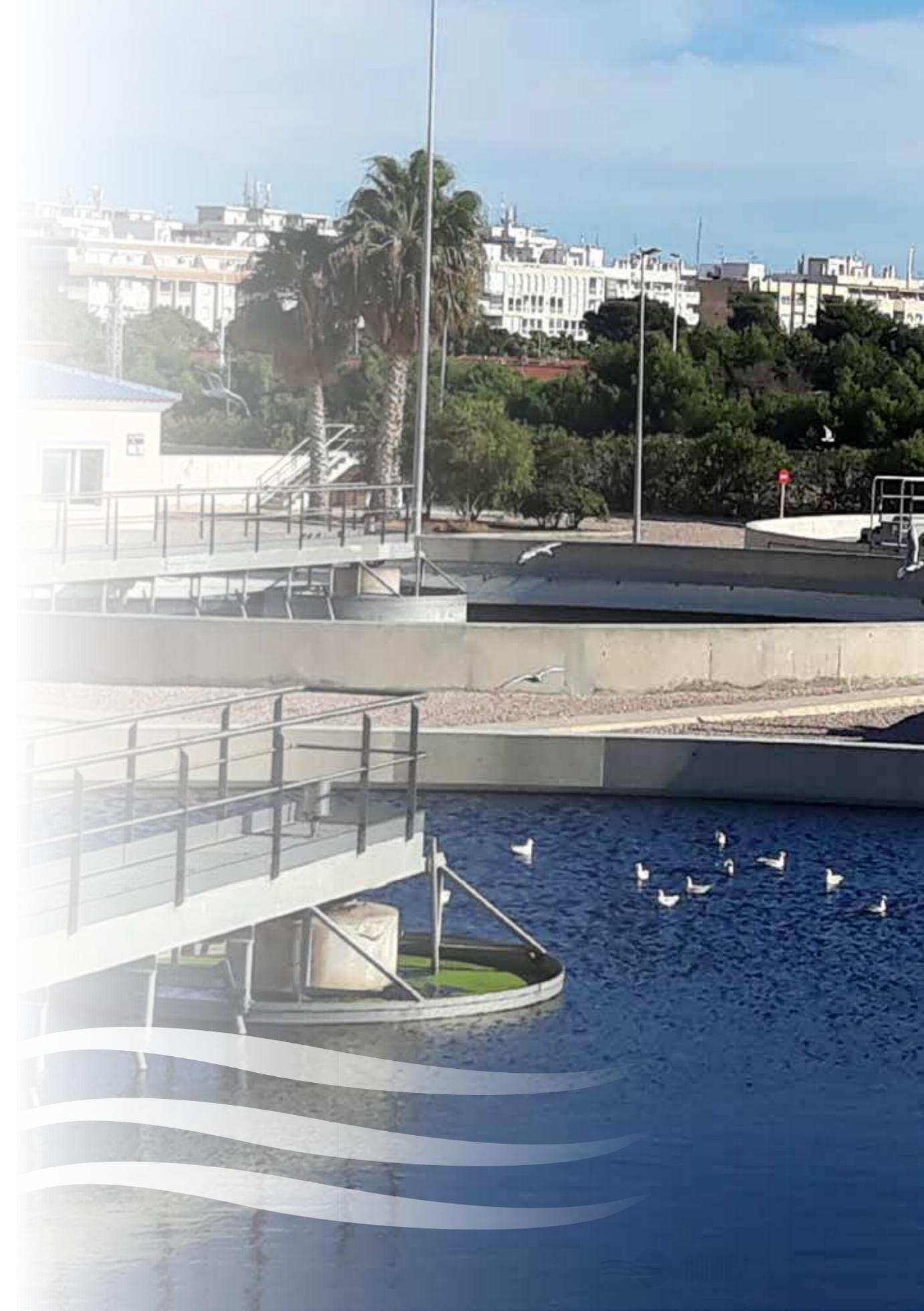
*La conservación es un estado
de armonía entre hombre y
tierra.*

- Aldo Leopold



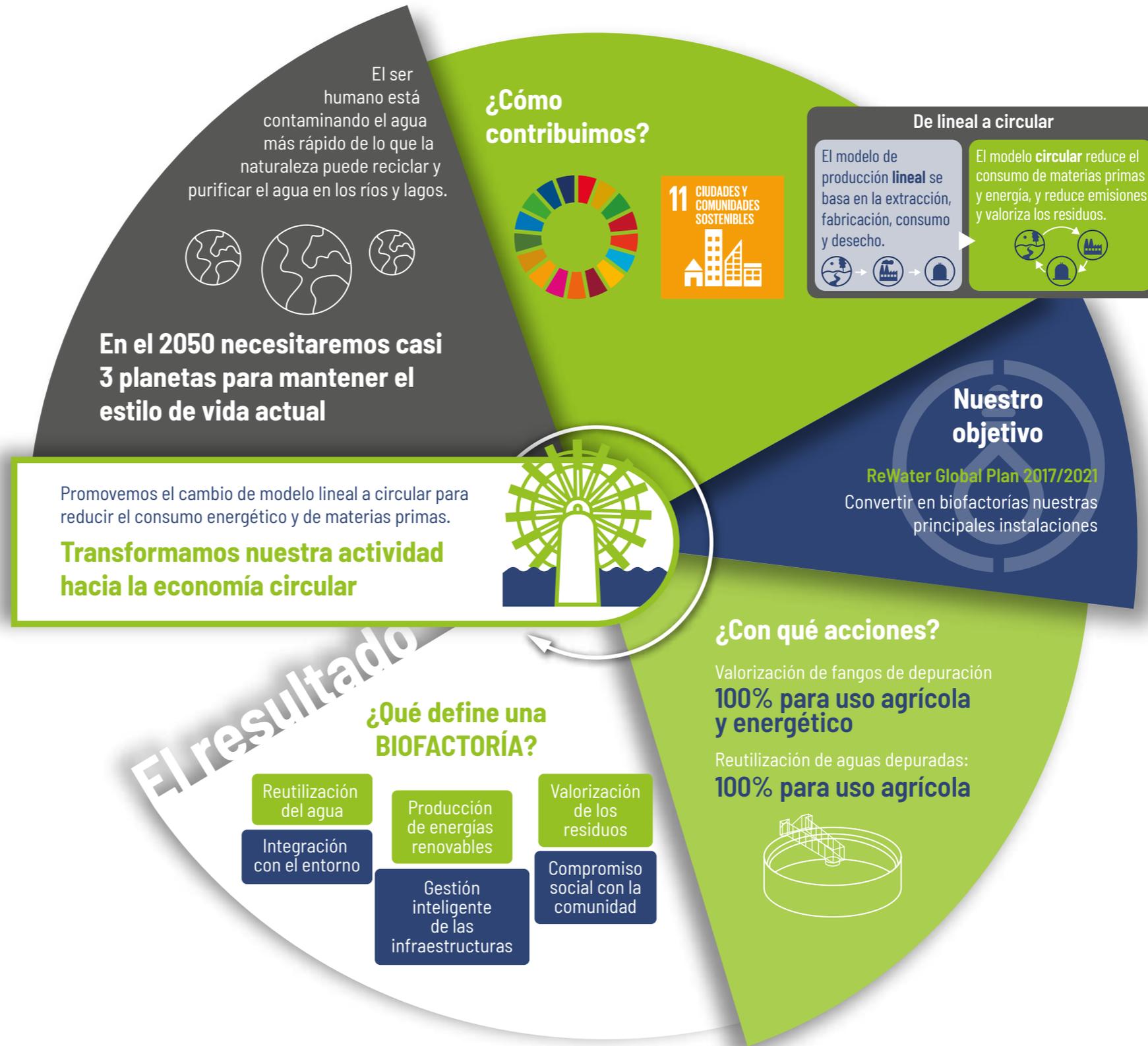
OBJETIVO

CREACIÓN DE
BIOFACTORÍAS
EN NUESTRAS
PRINCIPALES
INSTALACIONES

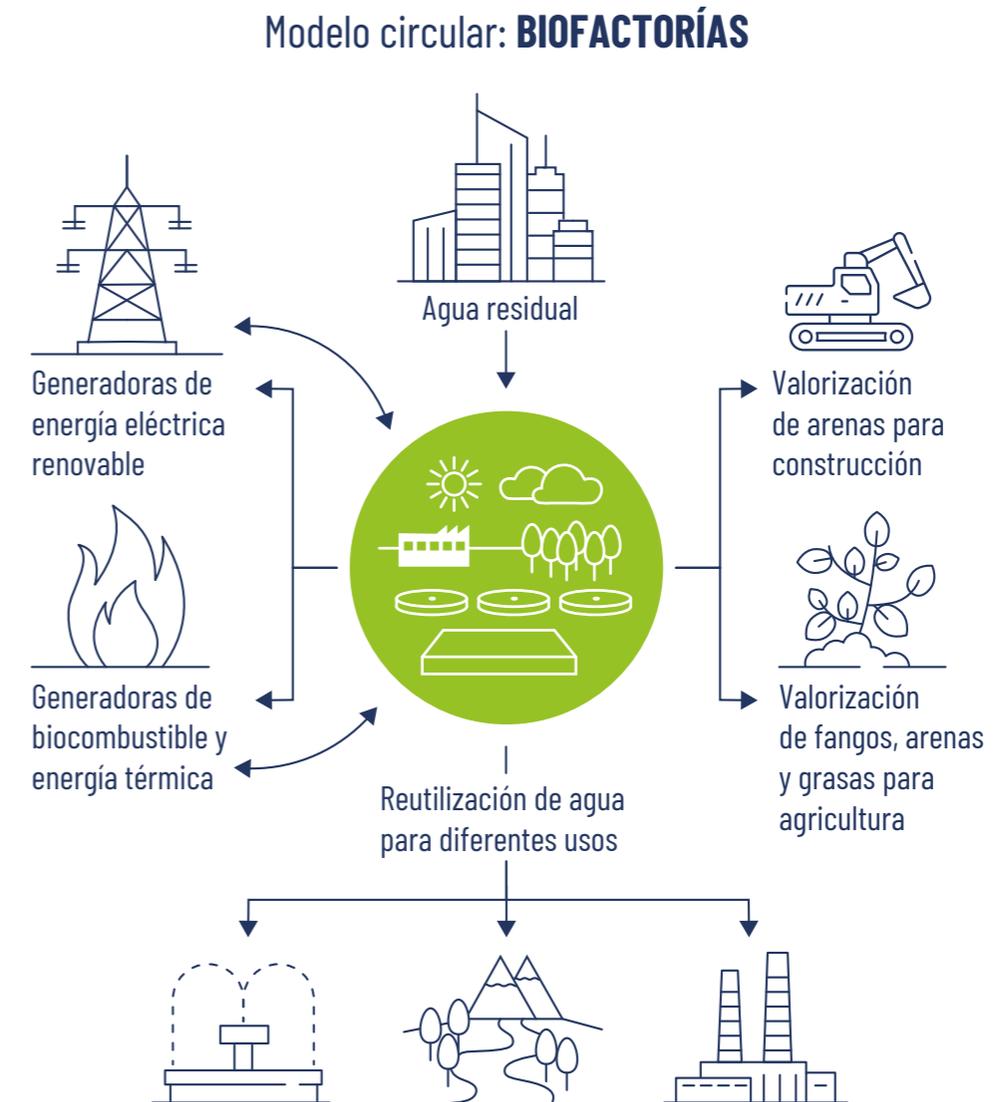
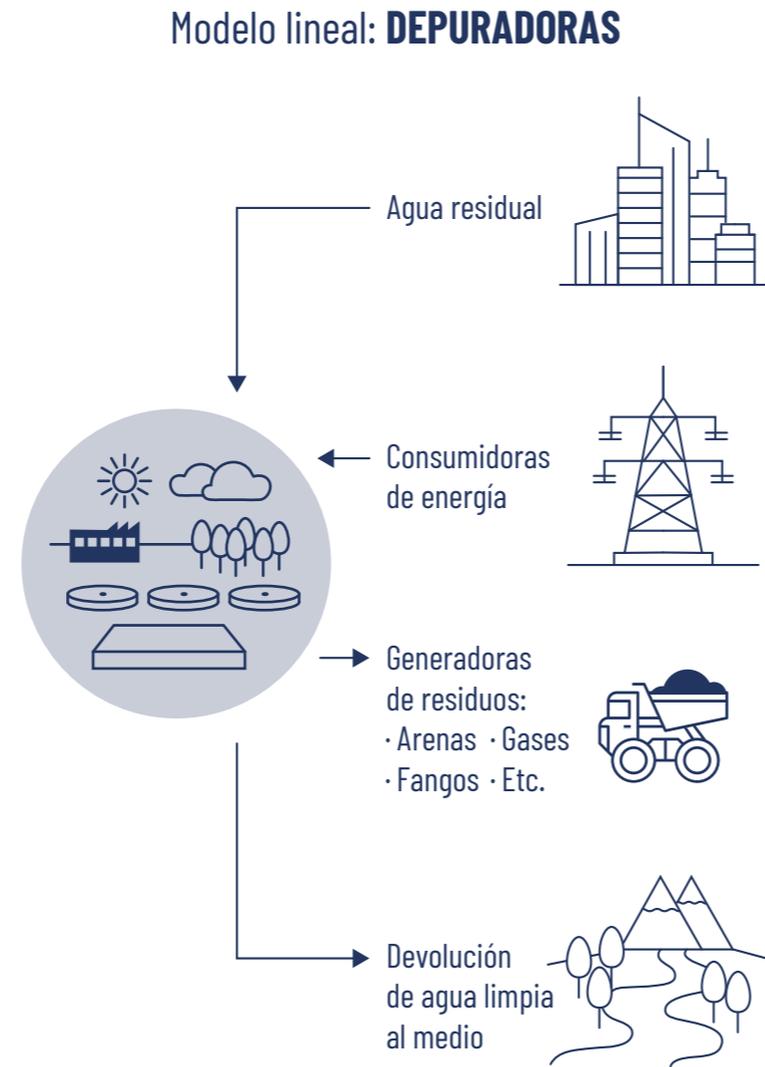


- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



¿Qué es un biofactoria?



La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial 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.

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, Suez en España 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.

Valorización de residuos

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.

- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Una vez deshidratado, el aspecto del fango y sus propiedades se asemejan al abono orgánico, utilizándose actualmente como tal.

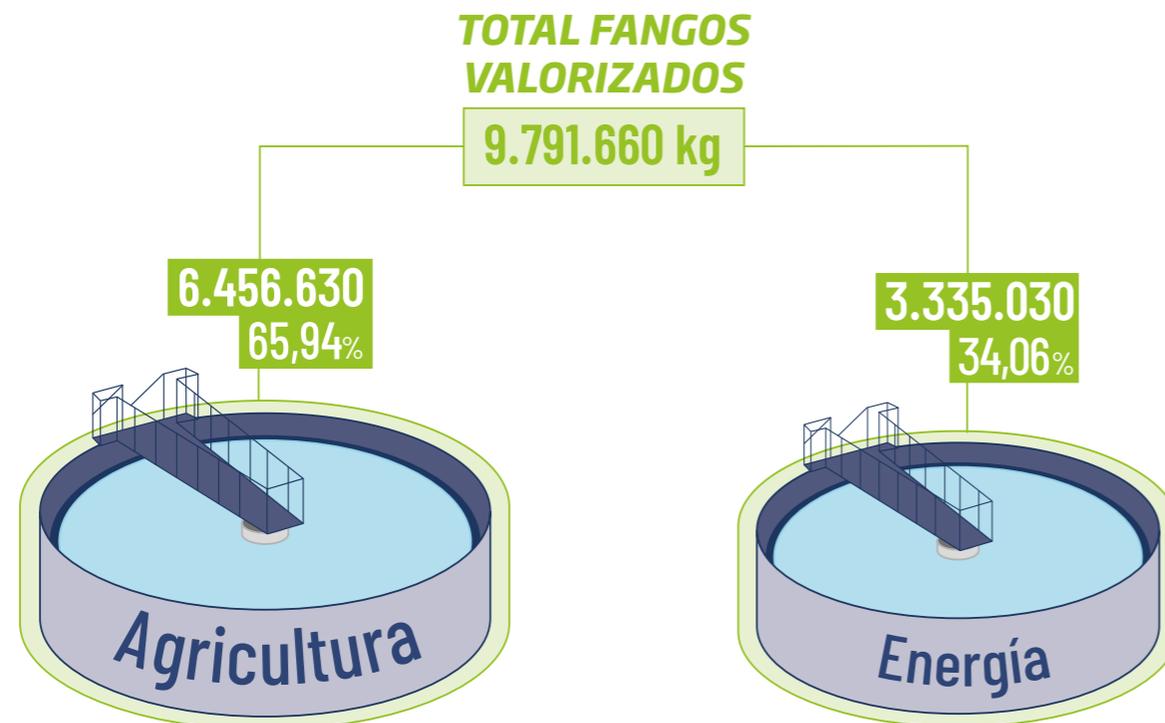
Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica.

- Valorización de fangos (compost, energía y uso agrícola).
- 9.792Tn fango deshidratado y valorizado (66,19 % uso agrícola y 38,3% uso energético).

De las 9.792 Tn de fango deshidratado generado en 2019 (con sequedad promedio de 19,8%), 6.482 Tn (un 66,19%) es reutilizado como abono y enmienda orgánica en agricultura, mientras que las 3.310 Tn restantes (un 38,3%) han tenido como destino la valorización térmica en la Planta de Secado Térmico de Lodos de la cementera de Alicante (CEMEX).

Convenio investigación con la UMH para uso lodos en compostaje

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



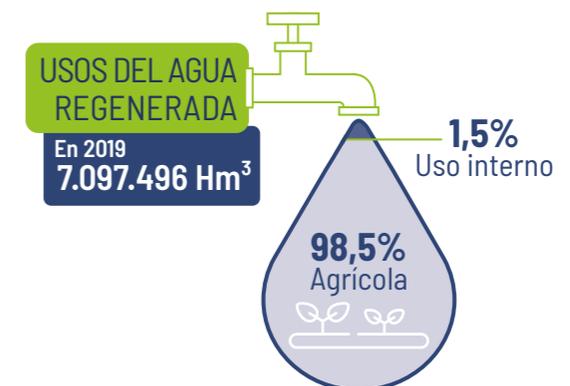
Reutilización de aguas regeneradas

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

La reutilización 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.
- 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).



Control de vertidos



El plan de control de vertidos es una herramienta para la sostenibilidad del ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de la EDAR mediante un control de los vertidos realizan al alcantarillado. De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente de riego, así como la disposición de lodos de uso agrícola.

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

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

PARÁMETRO	UNIDAD
Detergentes aniónicos	32
Aceites y grasas	50
Fósforo total	72
Conductividad a 20°C	72
D.B.O ₅	72
D.Q.O.	72
Nitrógeno amoniacal	72
Nitrógeno nítrico	72
Sólidos en suspensión	72
pH	72

En total se han realizado 658 análisis de varios parámetros.

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.

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de
la biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Protección de la biodiversidad

*Si realmente amas la
naturaleza, encontrarás la
belleza en todas partes.*

- Vicent Van Gogh



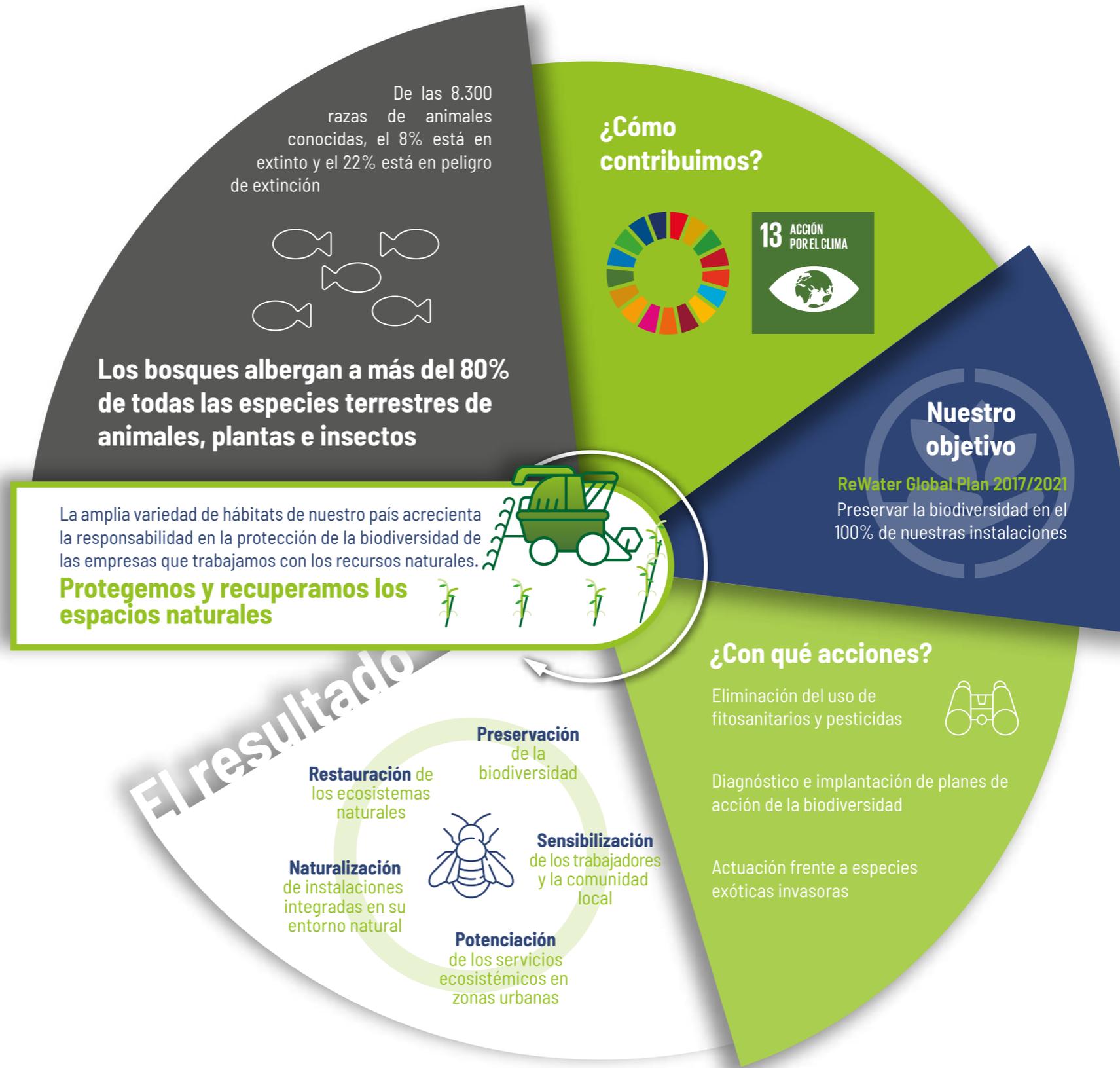
OBJETIVO

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



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Planes de diagnóstico

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

El objetivo es disponer de una herramienta para:

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

Se han realizado un diagnóstico de biodiversidad en la EDAR Torrevieja ubicado en los lindes del Parque Natural de las Lagunas de la Mata y Torrevieja, del cual se ha elaborado un Plan de Acción que incluye 7 medidas para la EDAR de Torrevieja.

Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

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

Por ello, hemos definido como objetivo para 2021 la eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de las zonas verdes en el 100% de las plantas de tratamiento de agua que gestionamos.

Los modelos de jardinería tradicional, en lugar de acercar la naturaleza a la sociedad, han provocado una pérdida de biodiversidad, fundamentalmente por la introducción de especies exóticas invasoras y la utilización de fitosanitarios. La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, hacia una gestión ecológica que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas dentro del entorno donde se encuentra la instalación.

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

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

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



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de
la biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Protocolo de actuación frente a especies exóticas invasoras

Las especies exóticas invasoras son la segunda causa de pérdida de biodiversidad, y generan impactos económicos y sanitarios. Estas especies han sido introducidas históricamente en la jardinería ornamental. Actualmente existe una tendencia de cambio hacia especies autóctonas o no-invasoras.



Las especies exóticas invasoras son la segunda causa de pérdida de biodiversidad, y generan impactos económicos y sanitarios. Estas especies han sido introducidas históricamente en la jardinería ornamental, y, actualmente existe tendencia de cambio hacia especies autóctonas o no-invasoras.

Las especies exóticas o alóctonas son aquellas que se introducen en un medio del cual no son originarias. A menudo llegan al nuevo medio a través de la intervención humana, ya sea voluntaria o involuntaria. No todas las especies exóticas son invasoras; solo aquellas que tienen alta capacidad de dispersión y de colonización de los ecosistemas autóctonos se consideran fauna o flora invasora y comportan riesgos para la biodiversidad propia del entorno, pero también representa un problema económico y social. Así normalmente las especies invasoras son especies que se adaptan fácilmente a cualquier ambiente y tienen una alta capacidad de dispersión y de colonización.

La principal herramienta para la lucha contra las especies invasoras es el establecimiento de protocolos de detección temprana, ya que el control cuando están completamente establecidas y cuentan con poblaciones numerosas es mucho más difícil de acometer

Por ello, hemos definido como objetivo para 2021 el control de especies exóticas invasoras en el 100% de las plantas de tratamiento de agua que gestionamos. Para ello, una de las líneas de actuación establecidas es la incorporación de protocolos de actuación frente especies exóticas invasoras en todas nuestras instalaciones.

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



Naturalización de instalaciones

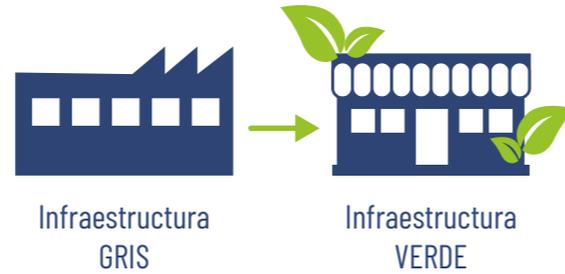
Nuestro objetivo es naturalizar las instalaciones, minimizar impactos, integrarlas en su entorno y permitir potenciar las funciones ecológicas del entorno.

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

Para ello, se realizan acciones como:

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

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

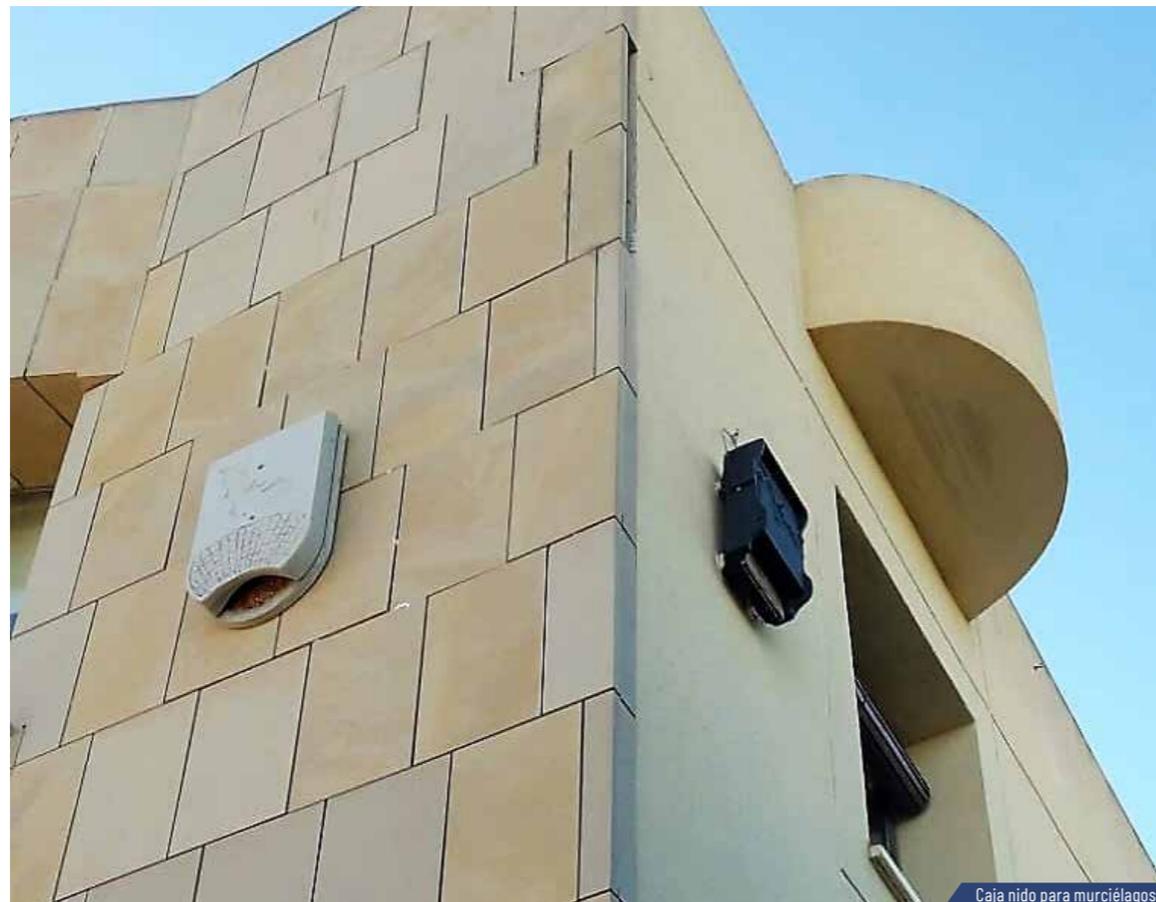


- **Creación de jardines** zonas con gran diversidad de especies vegetales autóctonas que sirven de alimento y refugio para mariposas y otros polinizadores. Además de su valor estético, estos jardines, tienen un gran valor divulgativo y pedagógico.

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

- Cajas nido para aves.
- Refugios para murciélagos.
- Hoteles de insectos.
- Refugios con rocas o madera muerta.
- Conectividad y pasos de fauna.

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



Caja nido para murciélagos



Bebedero para aves

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de
la biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe



Campañas de repoblación (El Molino)

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

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

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

Acciones llevadas a cabo:

Acción 1.

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

Acción 2.

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

Acción 3.

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

Acción 4.

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

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de
la biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

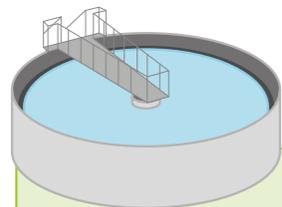
13 Sobre este
informe

BiObserva

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

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de Hidraqua en la Comunidad Valenciana e involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo.

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



Agamed
Torre Vieja



4



304



32



855



VIDEO BIOBSERVA
Accede al vídeo de voluntariado BiObserva



WEB BIOBSERVA
Accede a la web del programa de voluntariado ambiental

BIOBSERVA

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

www.agamed.es

Acceso al agua

No dejar a nadie atrás.

*- Lema ONU
Día Mundial del Agua*



OBJETIVO

GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



1 FIN DE LA POBREZA



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Fondo Social y facilidades de pago

Agamed además de aportar soluciones para hacer frente a la situación de estrés hídrico que sufre buena parte del territorio donde prestamos servicio, trabajamos para **garantizar el acceso al agua, impulsando fondos y tarifas sociales para colectivos vulnerables.**

En Torrevieja, la calidad y el abastecimiento del agua están garantizados, sin embargo, la brecha social generada por la crisis económica de los últimos años ha provocado que un gran número de personas se puedan encontrar en situación de vulnerabilidad por no poder hacer frente al pago de sus facturas.

Desde el inicio de esta situación, Agamed ha apostado por actuar de forma proactiva implementar medidas diversas que **permitan garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.** En colaboración con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torrevieja hemos impulsado distintas soluciones para mantener efectivo el ejercicio de este Derecho Universal.

Fondo Social

En 2019 se destinó 93.066 € euros al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 325 familias. Este fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica.

El objetivo es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua. Para garantizar la equidad entre las fami-

lias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica de los Servicios Sociales municipales. Los Servicios Sociales se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

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

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 2019 se firmaron 582 compromisos de pago sin intereses por importe de 459.290,77 euros.

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 2019, **69 personas han solicitado esta modalidad.**

Charlas con las Asociaciones de Vecinos de Torrevieja

Con el objetivo de mejorar la información del servicio del agua municipal a la ciudadanía, Agamed ha organizado un encuentro con la Asociación Casa de Andalucía y la Asociación de amas de Casa de Torrevieja. En ambos encuentros, se ha realizado una presentación de dos grandes bloques, una vinculado al proceso de gestión comercial, explicación de la factura, lecturas, consejos de consumo y otra parte a la calidad del agua. En el encuentro, los asistentes han podido resolver sus dudas sobre el servicio de aguas en Torrevieja.



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Concienciación ciudadana

*Formar a la próxima generación
de líderes [...] es una inversión
decisiva para disfrutar de un
planeta y un futuro sostenible*

- Ted Turner



OBJETIVO

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

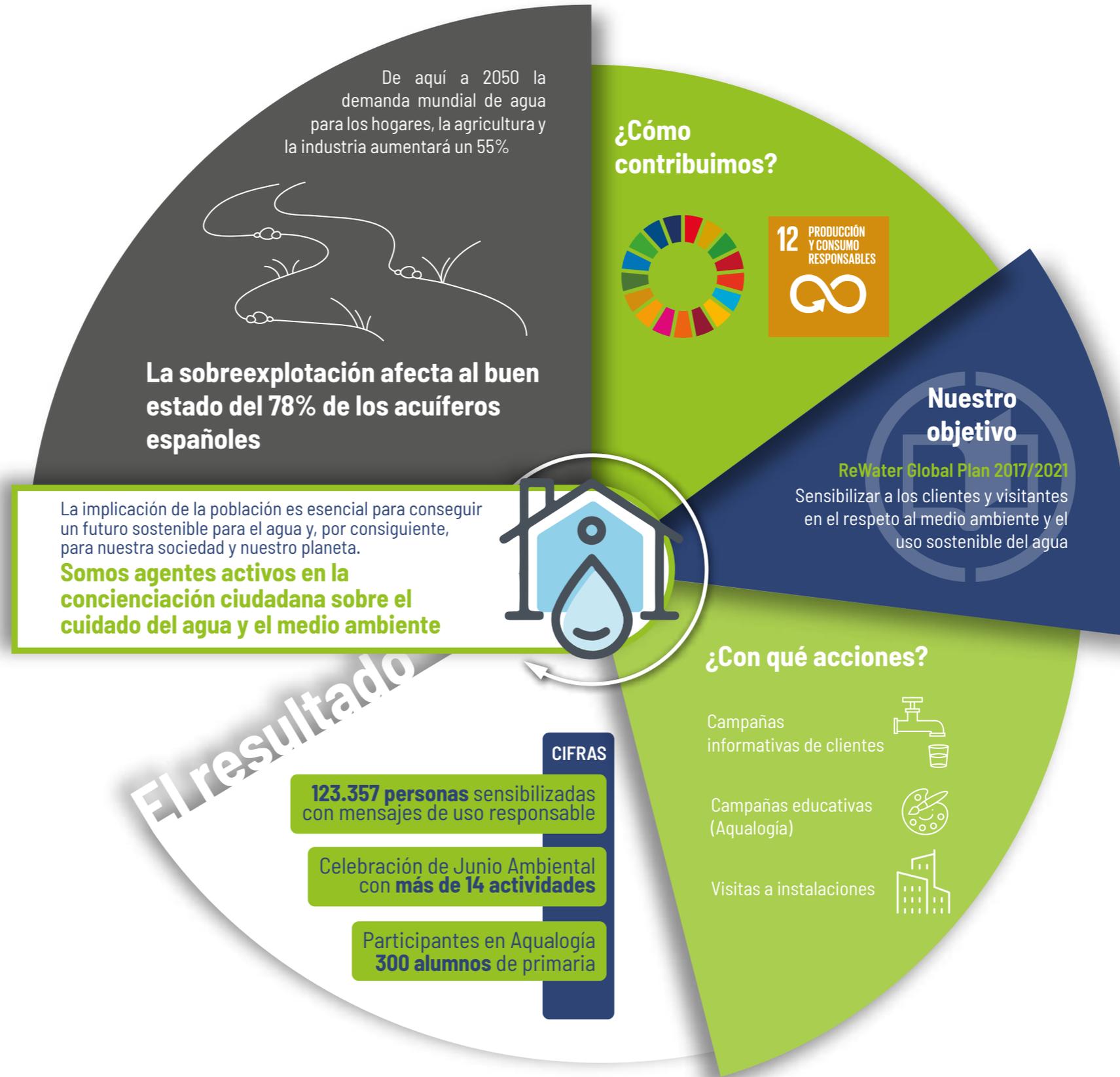


11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Campañas de uso responsable

El uso responsable del agua es uno de los objetivos principales de Agamed. Parte de los esfuerzos están centrados en **contribuir a una educación ambiental de calidad que promueva el uso sostenible de los recursos naturales y la protección ambiental**. Por ello, se han elaborados folletos informativos sobre medidas de ahorro y acciones para evitar la contaminación del agua. Estos consejos se distribuyen en las oficinas de atención al cliente además de la promoción de los consejos a través de las redes sociales y mensajes en factura.

Dentro de las acciones de comunicación con la prensa local y autonómica en la línea editorial incluimos **información divulgativa sobre la gestión sostenible del agua y consejos para el uso responsable del agua con el propósito de informar y concienciar** a la audiencia sobre un consumo responsable.



Aqualogía

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

La Gota viajera

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

Visitas a las 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 Torreveja**. La visita más demandada por los centros educativos son a la estación depuradora y el laboratorio para el control de la calidad del agua suministrada.

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



Escuela del Agua

Creada para compartir y transferir conocimiento en materia de agua y medio ambiente, **la Escuela del Agua dirige su actividad tanto a la formación para empresas, administraciones y profesionales del mundo del agua como a la ciudadanía en general**.

La Escuela del Agua ofrece un amplio abanico de propuestas: programas educativos, recursos didácticos, programas institucionales y planes directores para museos, centros de interpretación ambiental e instalaciones.



Catas de agua

Periódicamente y de manera itinerante organizamos talleres de cata de agua. En primer lugar, se ofrece una explicación sobre el procedimiento adecuado para la degustación del agua, para pasar a continuación, a una parte aplicada en la que se dan a probar once tipos de aguas de diferentes procedencias. **Este estudio se ha llevado a cabo mediante el análisis sensorial, realizando un test entre los asistentes, con un enfoque similar al que se emplea en la investigación de mercado a la hora de lanzar un nuevo producto**.

Entre las muestras se pueden degustar **aguas minerales embotelladas y aguas captadas de origen superficial de pozos, de desaladora y mezcla de varias**. Todas ellas numeradas de forma que la cata se ha realizado a ciegas, sin que el participante supiera inicialmente qué agua era la que estaba probando.

Al finalizar el taller los participantes completan una encuesta, que será analizada para la emisión de un informe final para conocer su opinión sobre las muestras. **El objetivo de la actividad es poner en valor la calidad del agua de la red para fomentar su consumo**.



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Equidad y personas

Si la justicia existe, tiene que ser para todos; nadie puede quedar excluido, de lo contrario ya no sería justicia.

- Paul Auster



OBJETIVO

PROMOVEMOS LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES CREANDO ENTORNOS INCLUSIVOS Y DIVERSOS

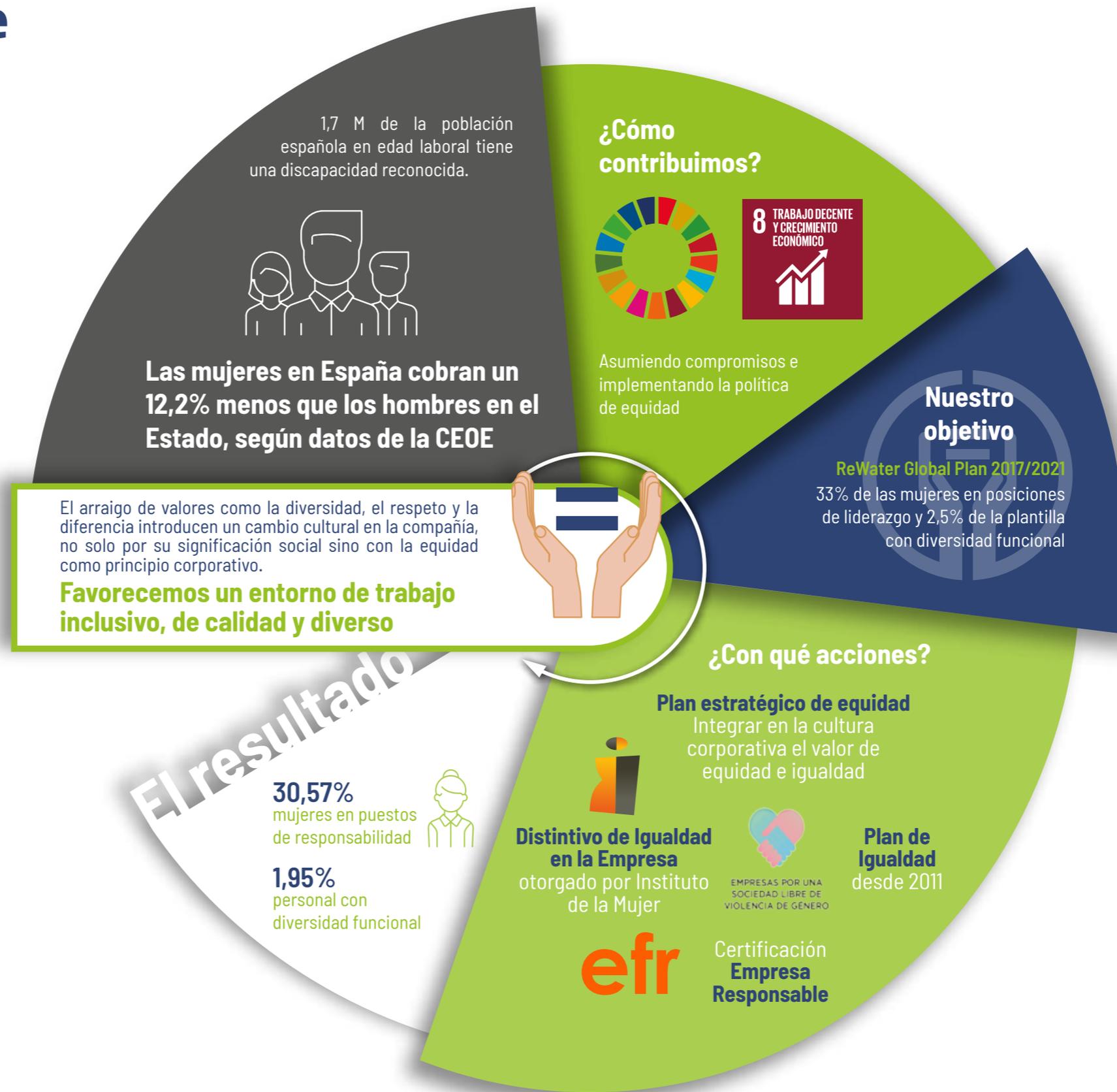


10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Plan estratégico de equidad (2018-2021)

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

y seguimos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.

En coherencia con el compromiso adquirido de **contribuir con la sociedad y garantizar que todas las personas gocen de una igualdad de oportunidades, independientemente de su género o**

diversidad funcional, y en consonancia con la Política de Equidad de Suez Spain, se presenta este resumen de su Plan Estratégico de Equidad, que se concreta en seis grandes objetivos referidos a: **cultura de equidad, ser referentes, equilibrio de género, corresponsabilidad, comunicación equitativa y respeto.**



PLAN ESTRATÉGICO DE EQUIDAD

1. Cultura de equidad:

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

2. Ser referentes:

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

3. Equilibrio de género:

Mejorar el equilibrio de presencia de mujeres y hombres.

4. Corresponsabilidad:

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

5. Comunicación equitativa:

Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.

6. Respeto:

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

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Integración laboral de personas con discapacidad

La normativa legal vigente establece que las **empresas públicas y privadas con más de 50 personas** están obligadas a emplear a un número de personas con diversidad funcional no inferior al 2%, salvo convenio colectivo o voluntad del empresario, y siempre que se apliquen medidas alternativas.

Para favorecer la integración en el entorno laboral de personas con diversidad funcional, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación.

Diversidad

	CUOTA A CUBRIR LEGAL	PERSONAS CON DISCAPACIDAD
AGAMED	1	1



Bequal

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

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



Certificaciones EFR

En noviembre del 2019 Agamed ha renovado el certificado para 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.



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos
seguros y
saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Entornos seguros y saludables

*Puedes ser solamente una
persona para el mundo, pero
para una persona tú eres el
mundo*

- Gabriel García Márquez



OBJETIVO

COMPROMETIDOS
CON EL RETO DE
O ACCIDENTES
LABORALES

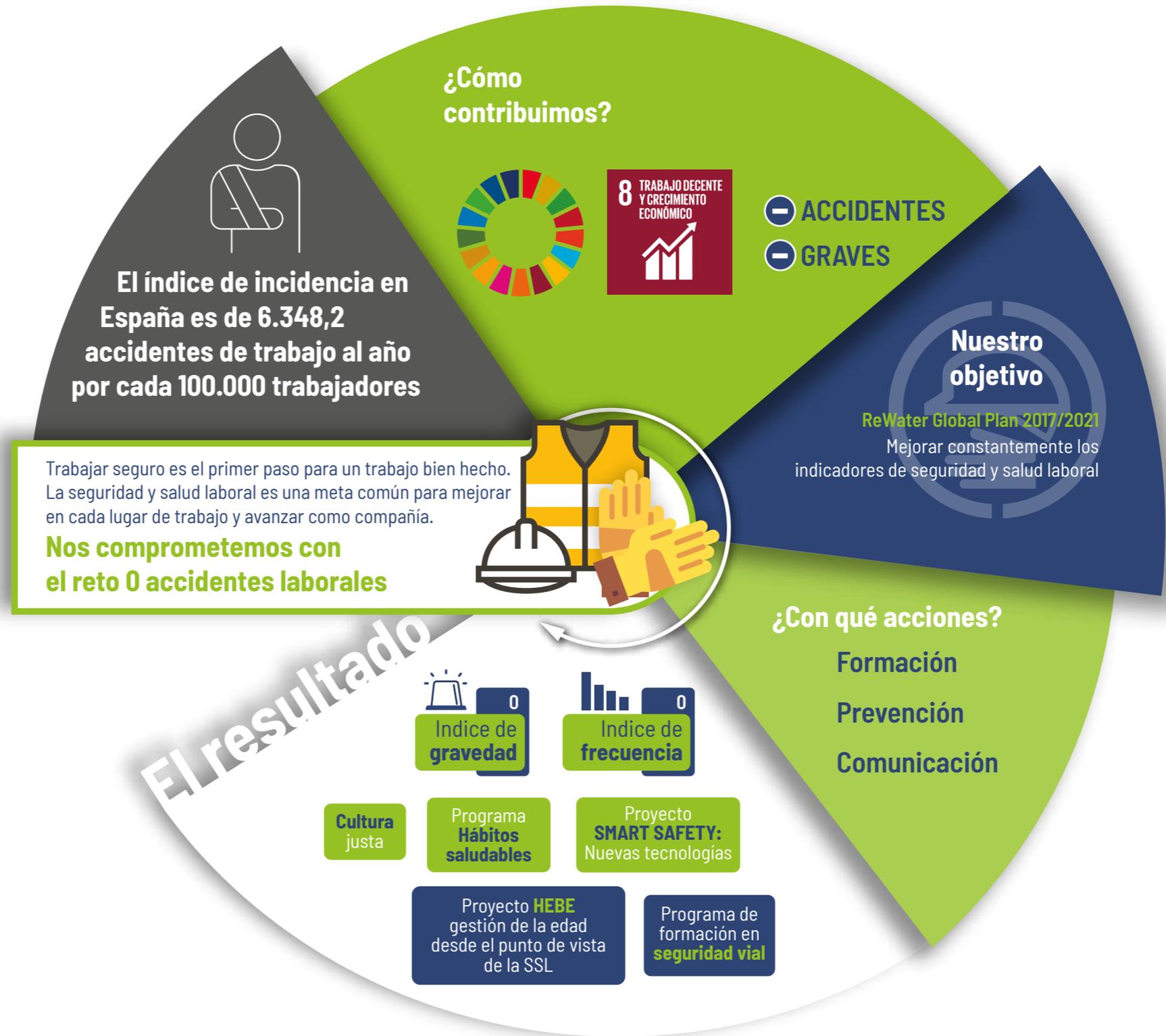


8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores: Frecuencia= "0" Gravedad= "0"



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.**

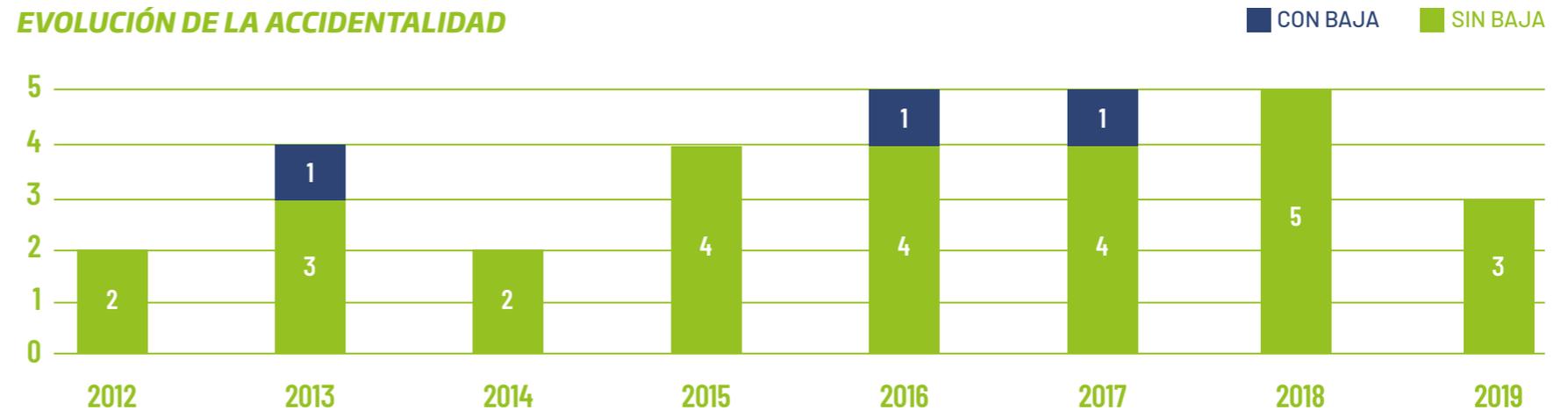
- La voluntad de ser referencia en seguridad y salud en las áreas de actividad en las que participa; el sector del agua.
- El objetivo de construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Agamed en los distintos lugares en los que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

0 accidentes por cada millón de horas trabajadas

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE FRECUENCIA



EVOLUCIÓN DE LA ACCIDENTALIDAD



Seguimiento y seguridad en el trabajo

En 2019 se ha conseguido cumplir con los objetivos de siniestralidad establecidos, habiendo ocurrido **en todo el año cero accidentes laborales con baja a lo largo de la jornada de trabajo (140.317 horas)**. Se ha producido un accidente con baja "in itinere" y tres accidentes laborales sin baja. **El índice de frecuencia se situó en 0 (accidentes por cada millón de horas trabajadas) y el de incidencia en 0 (accidentes por cada 100 trabajadores)** muy por debajo de la media del sector.

Conforme a nuestra sistemática de trabajo, se han investigado todos los accidentes, acaecidos a lo largo del año 2019, proponiendo en su caso las medidas de prevención necesarias para intentar que no vuelvan a repetirse situaciones similares. Se procedió a su comunicación a los delegados de prevención y a la autoridad laboral.

En 2019 se ha aumentado el control de la organización sobre los riesgos mayores: riesgo de atrapamiento por maquinaria, reforzando la formación del personal y dotación de equipos para el cumplimiento del procedimiento de enclavamiento LOTO (Lock-out, tag-out & check); riesgo de atropello en instalaciones, mediante la detección e implantación de acciones preventivas en las instalaciones con tráfico interior; y trabajos en altura, divulgando el nuevo procedimiento que especifica las medidas de prevención y protección mínimas para aquellos trabajos con riesgo de caída de más de dos metros.



Nueva certificación ISO 45001

Agamed ha certificado en 2019 su sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral en base a la norma ISO 45001:2018, primera norma internacional de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

La adaptación de nuestro sistema de gestión a la nueva norma ISO de referencia internacional nos ha permitido mejorar nuestro sistema para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño de nuestro negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana.

Sus principales ventajas son:

- **Un lugar de trabajo más saludable y seguro.**

La norma ISO 45001:2018 busca reducir los 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo y los 374 millones de lesiones no mortales ocurridos en el ámbito laboral que se producen cada año, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), fomentando el compromiso de la plantilla con la prevención de los accidentes, las enfermedades y la mejora del bienestar.

- **Maximizar la productividad.**

Gestionar los perfiles de riesgo en constante evolución mediante un proceso sistemático que mantenga la salud de la plantilla, reduciendo los periodos de inactividad para un rendimiento diario óptimo.

- **Reconocimiento internacional.**

La norma ISO 45001 aumenta las exigencias en materia de Seguridad y Salud en el trabajo y establece un nuevo estándar que brinda una ventaja competitiva a nivel internacional.

- **Integración sencilla.**

La norma ISO de Seguridad y Salud está alineada con la misma estructura que siguen la norma ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad) y la norma ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental). Esta característica nos permite disponer de un único Sistema de Gestión de negocio integrado.



Bonificaciones de la seguridad social

Como reconocimiento a su compromiso con la seguridad laboral, se ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social. En el año 2019 se ingresaron las cantidades correspondientes a 2017, que ascendieron a 8.943€.

Desde su puesta en marcha en el año 2010 hasta la actualidad, se ha obtenido sucesivamente esta bonificación gestionada a través de la **Mutua Fraternidad** y aprobada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Proyectos de SSL

Visitas de seguridad de Dirección.

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

El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.

Las visitas de Dirección que ha marcado un hito respecto a la implicación de la Dirección y a la percepción que sobre ella tienen la plantilla propia y las contratas.

Proyecto HEBE

El proyecto HEBE que está alineado con las nuevas tendencias en la gestión de la edad desde el punto de vista de la Seguridad y Salud Laboral y cuyo objetivo conseguir ser 100 % saludables y estar al 100 % productivos sin importar la edad.

En este proyecto está enfocado en 4 ámbitos de actuación:

• **Vigilancia de la Salud;** mejorando la calidad de los reconocimientos médicos periódicos, incluyendo nuevas pruebas analíticas y aplicando modelos para determinar el nivel de riesgo cardiovascular, teniendo en cuenta el sexo, colesterol, edad, presión arterial, la presencia o no de diabetes y el consumo de tabaco. El objetivo es favorecer que el equipo humano de la compañía tenga un mejor conocimiento de su estado de salud para que pueda adoptar cambios de hábitos pro de una vida más saludable.

• **Programa Hábitos Saludables** basado en 3 pilares:

- **Alimentación sana**
- **Deporte**
- **Salud mental**

• **Medidas técnicas** para evitar lesiones del tipo musculoesqueléticas producidas principalmente por la realización de esfuerzos físicos o por adoptar posturas forzadas. Algunas de estas medidas serían: rampas de acceso para la carga y descarga de materiales de los vehículos, imanes levanta tapas de registro, sustitución de tapas metálicas por otras con materiales más ligeros, sustitución de polipastos de accionamiento manual por equipos motorizados, carros para transportar material y banquetas para manipular cuadros o instalaciones a baja altura evitando posturas forzadas, sustitución de garrafas de hipoclorito de 25 kg. por otras de 10 kg., etc.

• **Medidas organizativas,** se trata de ser proactivos en la adaptación de los puestos de trabajo con el personal, para ello se realizará evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo considerando el factor de edad. Como por ejemplo la recomendación del uso medios técnicos que eviten esfuerzos físicos o posturas forzadas, retenes o guardias voluntarias a partir de los 55 años, entre otras medidas.

Cultura Justa

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

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

1.-REPORTAR:

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

2.-ANALIZAR:

De manera objetiva sin buscar culpables, para entender que factores influyen en la comisión de errores o incumplimientos o por qué no funcionan, o no existen o no están las barreras.

3.-MEJORAR:

Este análisis objetivo servirá para mejorar nuestras operaciones llegando a los factores profundos origen de las disfunciones.

4.-APRENDER Y COMPARTIR:

Con todos los implicados para que el aprendizaje sirva a toda la organización y será fuente de progreso, contribuyendo así a que no pueda ocurrir en otra parte.



NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

- OBJETIVO -
CERO ACCIDENTES MORTALES

 <p>No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida</p>	 <p>Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas</p>	 <p>Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía</p>
 <p>Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento</p>	 <p>Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación</p>	 <p>No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco.</p>
 <p>Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida</p>	 <p>Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión</p>	 <p>Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores</p>



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

Formación en Seguridad y Salud Laboral

Agamed, por su sistema de gestión, tiene una matriz de formación con las necesidades formativas por puesto de trabajo y, a partir de ella, **se priorizan las formaciones de SSL a realizar anualmente**, que quedan reflejadas en el Plan de Formación.

Durante el 2019 se impartieron más de 600 horas de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online. Destaca los cursos de primeros auxilios con 200 horas, y los de riesgos en espacios confinados y riesgos en trabajo con camión grúa, con 13 y 12 personas formadas respectivamente.



ACCIÓN FORMATIVA	PERSONAL FORMADO	HORA SESIÓN	TOTAL HORAS
Operador de carretilla elevadora	7	6	42
Investigación Hipos	2	4	8
Liderazgo en seguridad y salud mandos 4h	1	4	4
Manipulación de grúa autocargante	5	6	30
Normas y recomendaciones básicas para el puesto de trabajo	1	2,5	2,5
Normas ISO 45001:2018	1	15	15
Primeros auxilios Nivel intermedio	20	10	200
Riesgos en el trabajo con camión grúa	12	3	36
Riesgos en camión de alcantarillado y manguera a presión	9	6	54
Riesgo eléctrico para trabajadores autorizados	6	6	36
Riesgo en espacios confinados	13	2	23
Trabajos en altura	7	6	42
ADR Mercancías peligrosas	3	2	6
Nivel básico PRL 50h	2	50	100
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN EN SSL			601,5



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 en el que Agamed fue empresa piloto en la Comunidad Valenciana.

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.

Agamed a través de 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.

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

www.agamed.es

Innovación con impacto

*El uso apropiado de la ciencia
no es conquistar la naturaleza,
sino vivir en ella*

- Barry Commoner



OBJETIVO

INNOVAR PARA
MEJORAR LA
CALIDAD DE
VIDA DE LAS
PERSONAS



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Proyectos innovadores

Aquadvanced Water Network



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

METRAWA



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



Operario utilizando el software Wlcot

GOT



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

Wlcot



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

SIPAID



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

Información en tiempo real sobre:

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

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Aquadvanced Urban Drainage



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

METRESA



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

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

GALIA

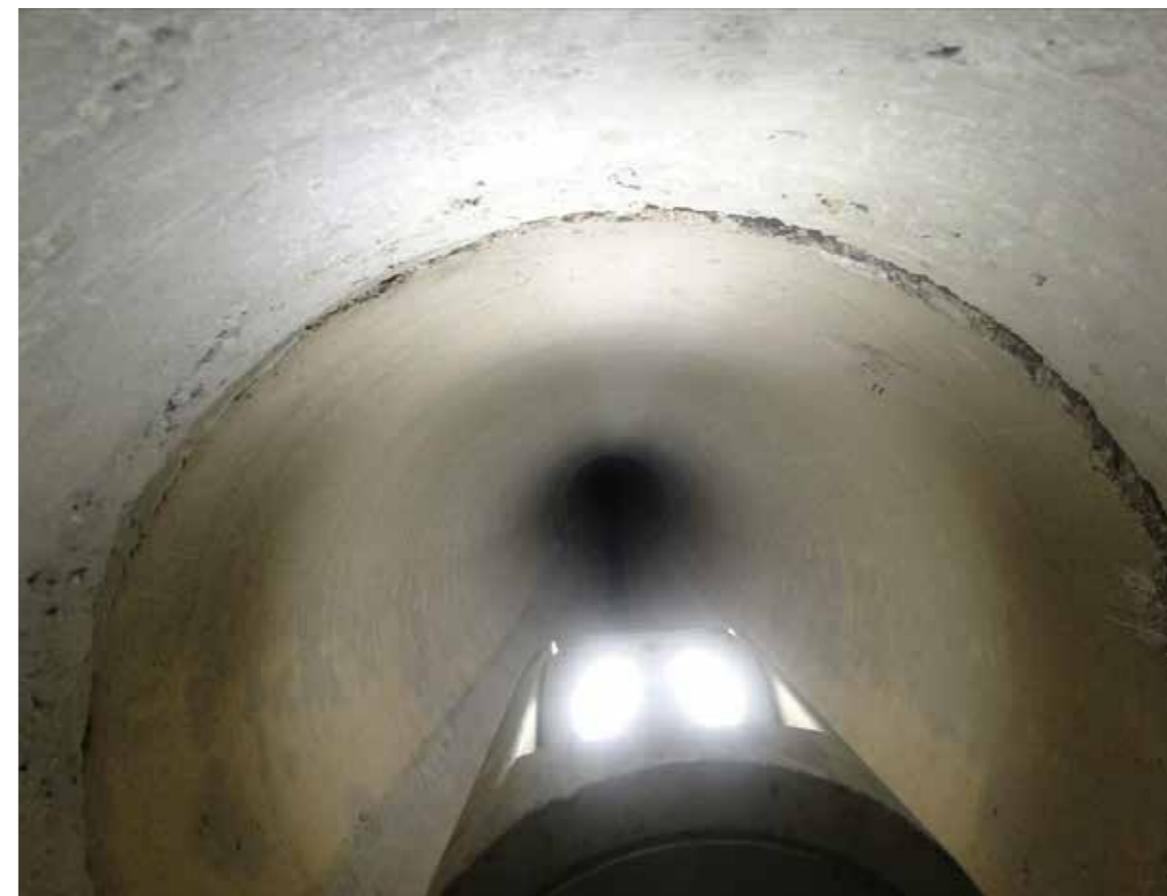
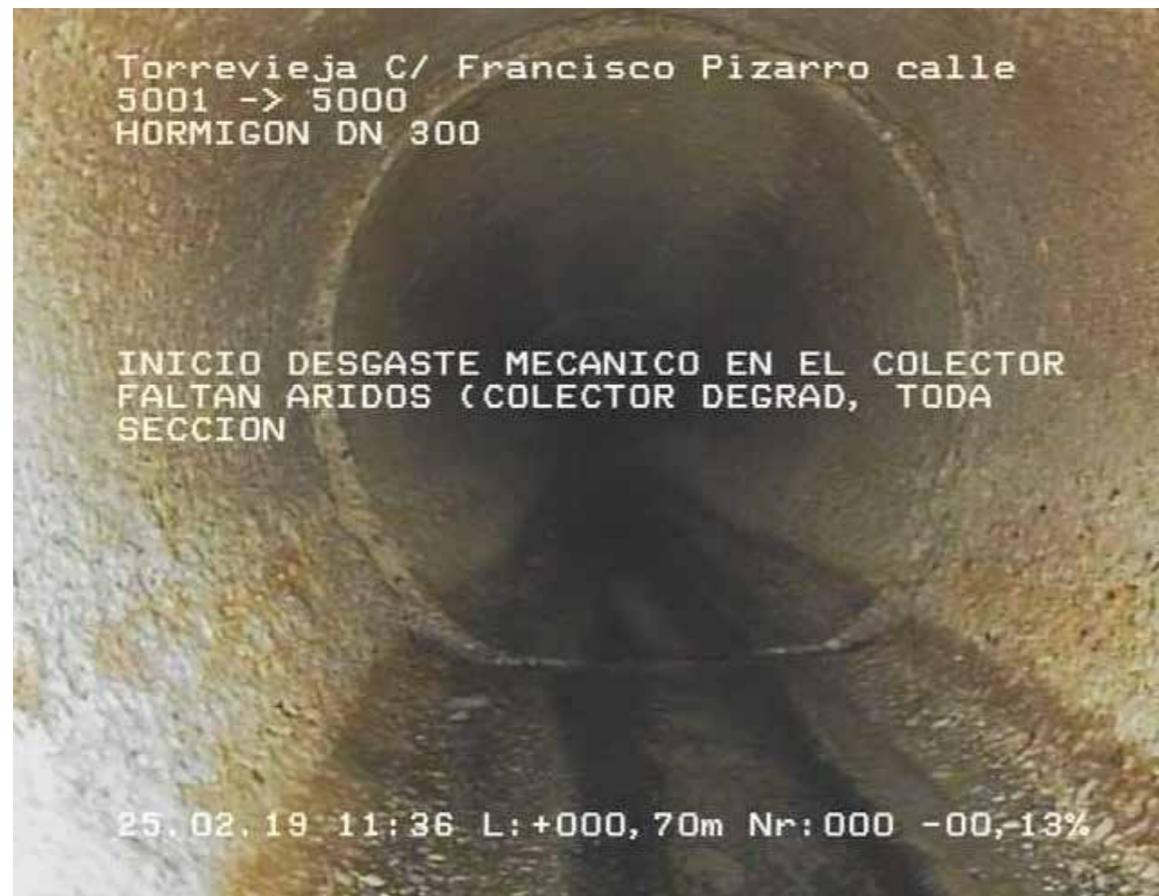


GALIA, Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado, es un ejemplo del empleo del **Big Data para conseguir un ahorro de costes y recursos**. La información que se obtiene a través de las inspecciones con pértiga o circuito cerrado de televisión de la red de saneamiento permite gestionar y optimizar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

Proyecto CX



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



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Hackathon y proyectos innovadores en Torrevieja

Organizado Universidad de Alicante, el Ayuntamiento de Torrevieja, AGAMED, INVATTUR y la coordinación técnica de Sien Consulting, se celebró en Torrevieja la tercera edición de este hackathon. En ella se contó con la asistencia de casi 50 participantes que divididos en 10 equipos desarrollaron soluciones relacionadas con necesidades ya detectadas en los destinos turísticos como la accesibilidad, la sostenibilidad o la promoción turística, pero también con ideas disruptivas como una aplicación para alquilar

ropa en destino que potencie el comercio local o la geolocalización de recursos "pet friendly", entre otras.

En el hackathon participó Agamed junto a otras empresas, asociaciones e instituciones como mentor para orientar a los equipos. El proyecto ganador del Hackathon "Hackea tu destino" es el proyecto "Reac. Asistencia sin fronteras".



Inovare Innovación Abierta

Hidraqua, UA y Fempa crean una plataforma conjunta para impulsar la transferencia científica e industrial. Con el nombre de Inovare Innovación Abierta, el objetivo es incrementar la competitividad empresarial desde una perspectiva multidisciplinar.

Inovare Innovación Abierta pretende visualizar el talento emergente y propiciar con empresas consolidadas sinergias rentables en términos laborales, económicos, medioambientales, sociales, etc.

Con la puesta en marcha del ecosistema Inovare, que busca ayudar a otras empresas que tengan interés y fomenten el know-how en tecnologías diferenciales. En este sentido, la iniciativa nace con el objetivo de conformar un ecosistema heterogéneo que fortalezca el entorno empresarial a través del impulso de iniciativas de transferencia científica y tecnológica. Uno de los objetivos es incrementar la competitividad de las empresas de la provincia de Alicante a través del impulso de las relaciones entre empresas consolidadas y startups de gran potencial y talento, facilitando su entrada y consolidación en el contexto empresarial.

En el segundo encuentro de INOVARE se organizó en Torrevieja, evento en el que han participado más de una veintena de empresas y emprendedores del municipio y la comarca.

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Alianzas como motor

*Si quieres ir rápido camina
solo, si quieres llegar lejos ve
acompañado*

- Proverbio africano



OBJETIVO

TRABAJAMOS
CON PRO-
VEEDORES
SOCIAL Y
MEDIOAMBIEN-
TALMENTE
RESPONSA-
BLES



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES

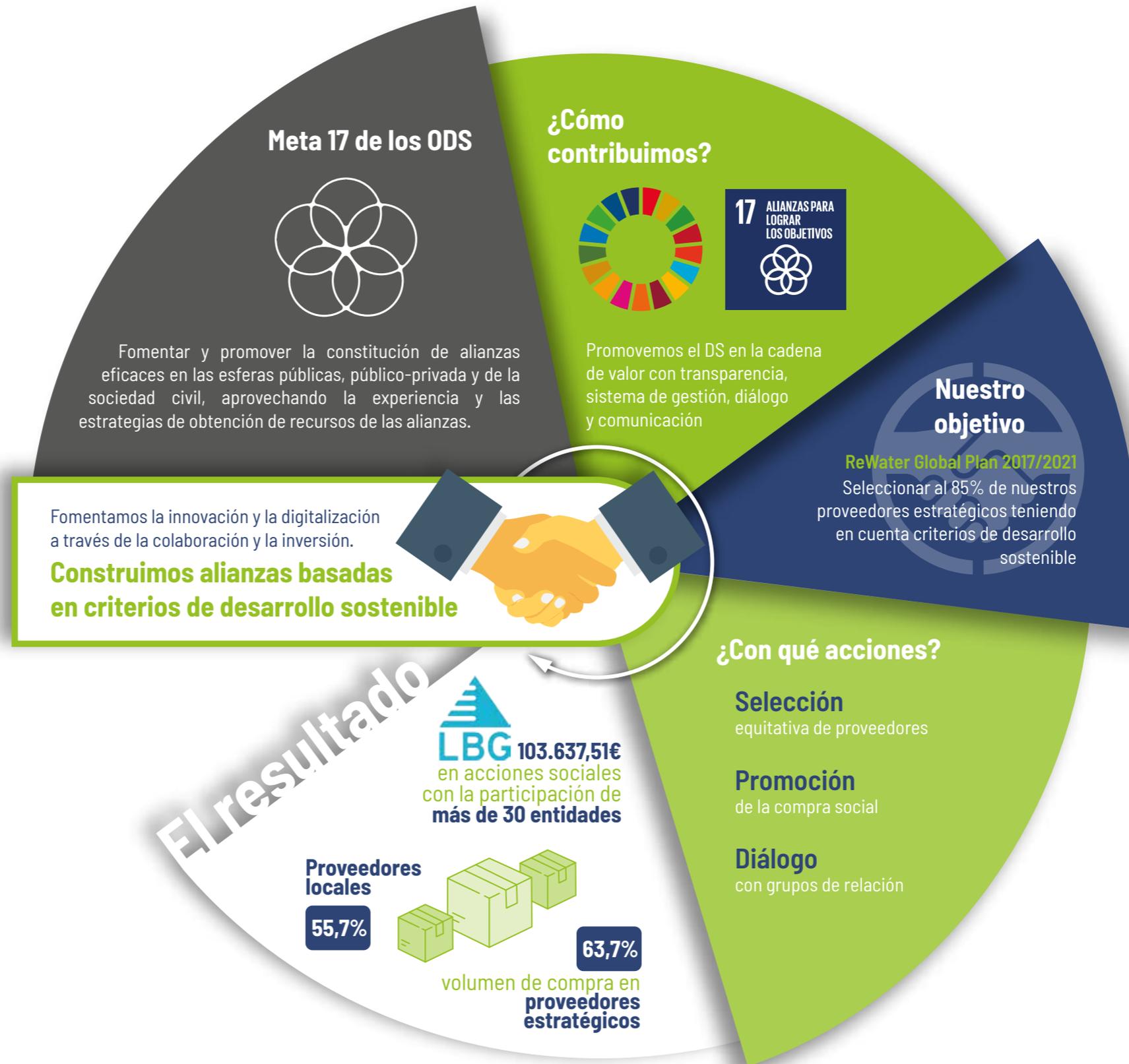


#TiempoDeActuar
#TimeForAction



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Evaluación proveedores

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

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

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

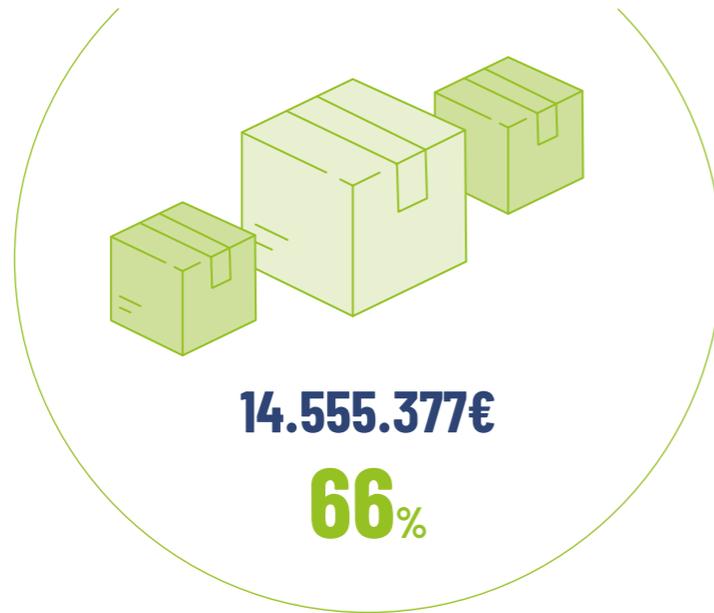
- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro
- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con criterios de sostenibilidad
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras.

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

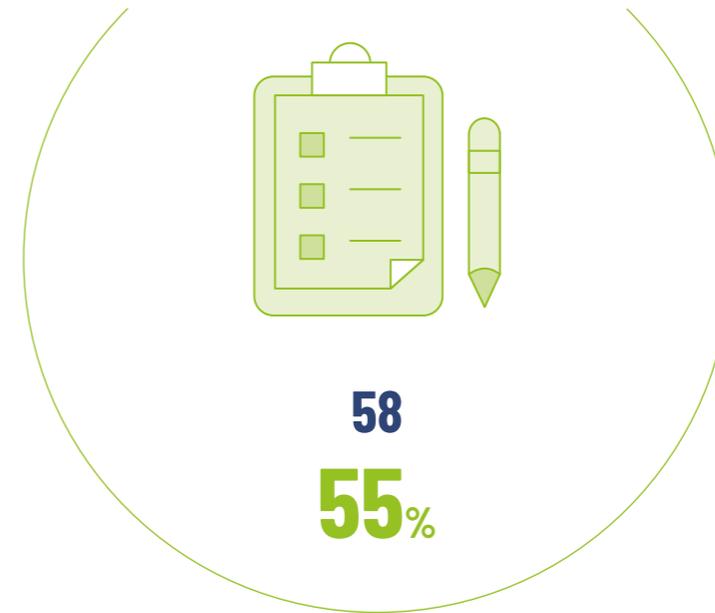


EVALUACIÓN DE PROVEEDORES ESTRATÉGICOS

VOLUMEN COMPRA REGISTRADO (REPRO, REPRO+AUDIT)



PROVEEDORES REGISTRADOS (REPRO, REPRO+AUDIT)



EVALUADOS SEGÚN

- ✓ **Nivel de servicio**
(calidad del servicio, relación precio/Calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)
- ✓ **Evaluación interna de Satisfacción del Servicio**
- ✓ **Inocuidad**
- ✓ **Compliance**
(Dispone de Código Ético, ¿Hay conflicto de interés?)

- ✓ **Desarrollo Sostenible**
(Diversidad, Igualdad, Conciliación, compromiso Desarrollo Sostenible, comportamiento calidad, ambiental, energética)
- ✓ **Coordinación de actividades empresariales**
(Seguridad y salud laboral)
- ✓ **Reclamaciones**
- ✓ **Índice Score RePro**

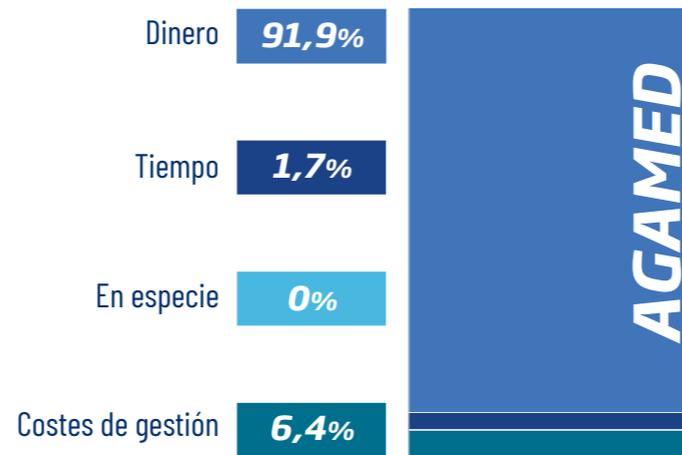
LBG, reconocido por el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), facilita la gestión, medición y comunicación de las actividades que las empresas y sus empleados realizan en favor de la Sociedad y el Medioambiente.



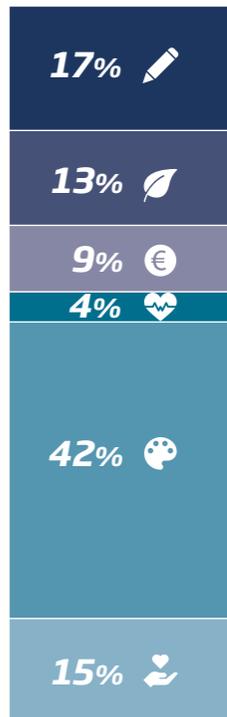
ACCESO AL LBG
Accede a la web del LBG



Tipo de inversión:



103.637€ inversión social AGAMED



ÁREA DE ACTUACIÓN	PROYECTOS	INICIATIVAS	PROYECTOS CON CONTRIBUCIÓN	INICIATIVAS CON CONTRIBUCIÓN	CONTRIBUCIÓN TOTAL
Educación	1	8	1	8	43.120€
Medio Ambiente	2	4	2	4	17.123,51€
Desarrollo Económico	3	10	3	10	16.919€
Salud	4	6	4	6	12.865€
Arte y Cultura	1	4	1	4	9.560€
Bienestar Social	1	3	1	3	4.050€
TOTAL	12	35	12	35	103.637,51€

Diálogo con Grupos de Relación

El diálogo con Grupos de Relación 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.

Para los encuentros con los Grupos de Relación han sido 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 relación.

El baremo para la toma de decisión de la prioridad del grupo de relación se basa si este es un agente fundamental dentro de las líneas de actuación de la compañía.



Acciones de voluntariado corporativo

Dentro del compromiso del Agamed y su plantilla por facilitar el acceso al agua a las personas, es una acción de voluntariado corporativo en la que ha colaborado la empresa con la Fundación "Yayasan Sahaja Sawah", una organización independiente sin fines de lucro que trabaja para ayudar a la sociedad y local más necesitada de Bali, que sobre todo en las zonas rurales carecen de agua potable por la contaminación de los ríos y ante la imposibilidad material de obtenerla.

Los trabajadores de la Estación Depuradora de Torrejuela han aportado sus conocimientos y su tiempo libre para el diseño y construcción de una potabilizadora para dar agua potable para consumo de 200 familias al día en la isla de Bali

en Indonesia. Con la nueva potabilizadora, estas familias mejoraran la salubridad de sus hogares, ya que el único medio de potabilizar el agua era a través de unos cubos de plástico con unos filtros de una forma rudimentaria que no garantizaban la calidad del agua.

La potabilizadora esta dotada de unos paneles solares que consigue que funcione de manera autónoma ya que las zonas rurales no disponen de suministro eléctrico. La potabilizador dispone de capacidad de producción de 200 litros por hora.

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Colaboración con entidades locales



Apoyo a las acciones culturales en Torrevieja



Colaboración con asociaciones locales



Fomento del deporte base y hábitos saludables



Colaboración para el desarrollo local

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

Comunicación Digital

La comunicación digital es una apuesta de Agamed para mejorar la comunicación bidireccional con los grupos de relación. Con este propósito, se ha adoptado un modelo de comunicación que busca la profesionalización de la función de Comunicación Digital. El pasado ejercicio 2019 se experimentó un sensible incremento de la comunidad de personas y del interés por las publicaciones de Agamed.

En el caso de Twitter se alcanzaron los 1.437 seguidores, un crecimiento del 7%. Así mismo, los ajustes realizados sobre el plan editorial adaptándolo a los valores de la marca y la publicación de interés y de valor para los distintos grupos de relación ha generado durante el ejercicio un total de 2.456 interacciones y 225.012 impresiones. Las temáticas de mayor interés entre la comunidad de seguidores son: Desarrollo Sostenible, Innovación, Bienestar Social y Patrimonio.

Twitter, se ha convertido como un medio donde cualquier persona puede comunicarse de manera directa con la compañía para poder tramitar sus incidencias o consultas, sin necesidad de acudir a una oficina o recurrir a una llamada telefónica. Esto nos permite tener un servicio multicanal, más acorde a las necesidades de la sociedad y cercano a la ciudadanía.

En ocasiones especiales (como las inundaciones producidas por la DANA sufrida el mes de septiembre de 2019 en la zona de Levante), las Redes Sociales han actuado como canal de referencia para ofrecer a la ciudadanía información

actualizada y real sobre el estado del servicio y la calidad del agua de grifo, entre otras. En este episodio concreto, la comunicación transparente y coordinada con los Ayuntamientos tuvo un reflejo muy positivo en la valoración por parte de la ciudadanía de la labor desempeñada por la empresa y de las personas que están en primera línea de dicho servicio.



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater
Global Plan

3 Lucha contra el
cambio climático

4 Preservación
del agua

5 De lineal a
Circular

6 Protección de la
biodiversidad

7 Acceso
al agua

8 Concienciación
ciudadana

9 Equidad y
personas

10 Entornos seguros
y saludables

11 Innovación
con impacto

12 Alianzas
como motor

13 Sobre este
informe

www.agamed.es

Sobre este informe

Verificación GRI





INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **HIDRAQUA** la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2019)**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento. El informe incluye información de **HIDRAQUA** y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**.

INDEPENDENCIA

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

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

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

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

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2019.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2019, en relación con su empresa mixta: **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**, de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

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



INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de **RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA** otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019 de HIDRAQUA** (incluyendo información de **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**) credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El **Informe de Desarrollo Sostenible de 2019** de **HIDRAQUA** (incluyendo la información de **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

•Exhaustividad, **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019**.

•Capacidad de Respuesta **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2019 de Hidraqua (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed))**, contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad EXHAUSTIVA**.
- Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saelices
13 de Julio de 2020
SGS



Aguas del Arco del Mediterráneo, S.A.

C/ Caballero de Rodas, 22

03181 Torrevieja

www.agamed.es