



INICIO



Sostenibilidad ambiental y
compromiso con las personas

Informe de desarrollo sostenible 2024



Carta a la ciudadanía

Con especial significado presento este año nuestro informe ESG (ambiental, social y de gobernanza) de AGAMED, marcado profundamente por los acontecimientos meteorológicos extremos que hemos enfrentado. El impacto de la DANA en nuestra región ha puesto de manifiesto, más que nunca, la importancia crítica de nuestra labor en la gestión del agua y la protección medioambiental en Torrevejeja.

El año 2024 quedará grabado en nuestra memoria como un período de prueba excepcional.

La DANA no solo ha evidenciado la realidad del cambio climático en nuestra región, sino que también ha validado nuestras inversiones en infraestructuras resilientes y sistemas de prevención. En AGAMED, hemos respondido reforzando nuestros protocolos de emergencia, modernizando nuestras instalaciones para resistir eventos climáticos extremos y desarrollando nuevas estrategias de gestión hídrica.

Con especial significado presento este año nuestro informe ESG (ambiental, social y de gobernanza) de AGAMED, marcado profundamente por los acontecimientos meteorológicos extremos que hemos enfrentado. El impacto de la DANA en nuestra región ha puesto de manifiesto, más que nunca, la importancia crítica de nuestra labor en la gestión del agua y la protección medioambiental en Torrevejeja.

Destaca especialmente nuestro sistema inteligente de gestión de aguas pluviales, que ha demostrado su eficacia durante los eventos meteorológicos extremos de este año.

Seguimos colaborando con instituciones locales para desarrollar desarrollando proyectos que nos permitan ser resilientes y adaptarnos al cambio climático. Estas iniciativas están transformando Torrevejeja en una ciudad más sostenible y preparada para los desafíos ambientales futuros, estableciendo un nuevo estándar en la gestión sostenible del agua a nivel nacional.

Nuestro enfoque ESG también abarca aspectos sociales y de gobernanza. Trabajamos en estrecha colaboración con nuestras partes interesadas, **fomentando el diálogo abierto y transparente, y promoviendo la diversidad, la igualdad y la inclusión, sin dejar a nadie atrás**. Nuestro compromiso social se materializa diariamente a través de iniciativas de alto impacto en la comunidad.

El Fondo Social y el Programa OLA continúan siendo pilares fundamentales de nuestra acción social, habiendo ampliado su alcance en 2024 para dar respuesta a las crecientes necesidades de la población. Con el programa de Becas Jóvenes Talentos reforzamos nuestro compromiso con el desarrollo profesional de la juventud torrevejense.

En materia de gobernanza corporativa, nuestro portal digital ESG garantiza total transparencia y accesibilidad para todos los grupos de interés. Nuestro compromiso con la excelencia en sostenibilidad y responsabilidad social supera los estándares internacionales, posicionándonos como referentes en la gestión sostenible del agua.



Eduardo Jorge Dolón Sánchez

Presidente del Consejo de Aguas del Arco Mediterráneo

Carta de la gerencia

La elaboración y publicación de la Memoria de Sostenibilidad 2024 de AGAMED representa nuestro máximo ejercicio de transparencia con la ciudadanía de Torrevieja, demostrando nuestro compromiso inquebrantable con la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, un ejercicio de rendición de cuentas que aborda aspectos fundamentales en la gestión del agua y saneamiento de Torrevieja.

Compartimos con nuestros usuarios nuestra estrategia de sostenibilidad actualizada y las acciones implementadas bajo los criterios ESG (Environmental, Social, Governance), estableciendo una hoja de ruta ambiciosa para el futuro.

El 2024 ha sido un año de transformación donde hemos enfrentado desafíos sin precedentes, especialmente en materia climática. El planeta sigue mostrando señales críticas del cambio climático, con impactos significativos en la vida de las personas y ecosistemas.

Ante estos retos globales, AGAMED ha intensificado su papel como agente de cambio en la mitigación y adaptación a la crisis climática, implementando una gestión hídrica innovadora en Torrevieja para construir un municipio más resiliente.

La reducción de nuestra huella de carbono y la transición hacia energías renovables son pilares fundamentales para lograr un equilibrio económico sostenible, mientras protegemos la salud del planeta y sus habitantes. Nuestro modelo de economía circular se ha fortalecido para abordar la escasez hídrica,

optimizando recursos y maximizando la reutilización de aguas residuales, en colaboración con instituciones académicas para desarrollar tecnologías pioneras.

AGAMED mantiene su arraigo en la realidad local de Torrevieja, actuando como catalizador de cambio junto a instituciones y agentes locales para transformar nuestra ciudad en un espacio con mayor calidad de vida, más saludable y solidario, garantizando la inclusión de todos los ciudadanos.

Nos enorgullece contar con un equipo diverso y comprometido en AGAMED, dedicado a hacer de Torrevieja una ciudad más segura y adaptada al cambio climático, mediante la implementación de soluciones innovadoras como sistemas avanzados de drenaje sostenible y gestión eficiente de aguas regeneradas.



Jorge Ballesta Paredes



Gemma Cruz Mercader

Carta
dirección

La
empresa

Nuestra
hoja de ruta

Innovar para
regenerar

Resiliencia
climática:
descarbonización
y adaptación

Preservación
y regeneración
del agua

Biodiversidad
y ecosistemas

Un modelo
regenerativo:
hacia la
economía
circular

Nuestro
equipo,
nuestra
fuerza

Compromiso
local, impacto
global

Cercanía a
nuestros/as
clientes

Colaboración
responsable
en la cadena
de valor

Ética y
responsabilidad
en cada decisión

Sistema
integrado
de gestión
de riesgos

Diligencia
debida en
Derechos
Humanos y
Medio Ambiente

Sobre nuestro
informe



SOMOS AGAMED

La empresa

Más de 25 años de trayectoria nos consolidan como líder en la gestión sostenible del agua en el levante mediterráneo. Nuestra excelencia se fundamenta en la implementación de tecnologías innovadoras y soluciones digitales avanzadas, orientadas a ofrecer un servicio de máxima calidad y proximidad a la ciudadanía. Nos distinguimos por nuestra gestión ética y transparente, con un compromiso inquebrantable con el desarrollo sostenible y la creación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés, adaptándonos constantemente a los nuevos desafíos ambientales y sociales de nuestro entorno.

Agamed, está participada por Hidraqua, que forma parte del grupo Veolia.



Además de su experiencia internacional, Veolia cuenta con una gran presencia local en España. Gracias a sus más de 15.000 empleados, se posiciona como una compañía líder en descarbonización, economía circular y gestión optimizada de los recursos. En 2024, Veolia España ha suministrado más de 1.118 hm³ de agua, ha tratado 824.683 toneladas de residuos y ha reducido 179.000 toneladas de CO² gracias a su actividad en energía. Veolia tiene, además, dos filiales especializadas en energías renovables: Veolia Solar y Veolia Biomasa España.

Nuestros valores



Cuidamos nuestro entorno

Cuidamos del **planeta** y de las **personas**. Impulsamos la **transición ecológica**. Nos implicamos con el **medioambiente** y la preservación de los **recursos**.

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



Innovamos para anticiparnos al cambio

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



Ponemos al cliente en el centro

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



Somos personas comprometidas

Trabajamos en **equipo** y fomentamos el **respeto**, la **comunicación** y la **colaboración**. Potenciamos la **diversidad** y promovemos el **talento** de las **personas** que formamos la compañía.



El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la compañía y valida las pautas de gestión, así como el control de los resultados.

Las declaraciones de Misión, Visión y Valores se aprueban por la Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración.

Las políticas, estrategias y objetivos se definen por la Dirección y se informan al Consejo de Administración para su conocimiento, como parte de la gestión.

Consejo de Administración Aguas del Arco Mediterráneo

SOCIO PÚBLICO

Presidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as

REPRESENTANTES DE HIDRAQUA

Vicepresidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as



26%
Ayto. de Torrevieja

74%
HIDRAQUA

Comité de Dirección

Encargado de la coordinación y la dirección de las siguientes áreas funcionales de la organización



La Gerencia de Agamed puede incorporarse al Comité de Dirección.

La dirección general rinde cuentas periódicamente ante el Consejo de Administración.

Consejo de Administración de Agamed - Junio 2025

Eduardo Dolón Sánchez	PRESIDENTE
Jordi Azorín Poveda	VICEPRESIDENTE
Antonio Francisco Vidal Arévalo	CONSEJERO
María Sandra Sánchez Andreu	CONSEJERA
María del Rosario Martínez Chazarra	CONSEJERA
Pablo Samper Hernández	CONSEJERO
Daniel Molina Baeza	CONSEJERO
Gemma Cruz Mercader	CONSEJERA
Eduardo Montero Valiente	CONSEJERO
Óscar Martínez Guzmán	CONSEJERO
Fernando Domínguez Herrero	SECRETARIO
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 sostenible de la empresa.



Nuestras cifras



Agua Potable

128.784	Clientes
+258.000	Población abastecida
10,39	Hm ³ de agua suministrada
4	Estaciones de bombeo
39.200	M ³ de capacidad de almacenaje
9	Nº de depósitos
693	Km de red agua potable



Calidad del agua

1.065	Muestras de agua anuales
9.960	Parámetros analizados
79	Análisis de control
16	Análisis completo



Depuración

1	Depuradoras
7,33	Hm ³ de agua depurada
7,33	Hm ³ de agua reutilizada
10.822	Tn de lodos valorizados



Saneamiento

335	Km de red de alcantarillado (296 Km gravedad + 39 Km Impulsión)
31	Km red pluviales (29 Km gravedad + 2 Km impulsión)
35	Estaciones de bombeo
5.162	Imbornales limpiados anualmente
310	Km de red limpiada anualmente
53,85	Km de red inspeccionada



Digitalización

34	Estaciones de campo
93	Sensores de red
3.302	Clientes con telelectura
62.816	Clientes con factura electrónica
133.678	Gestiones online

E

ACCIÓN AMBIENTAL

Cambio climático

Economía circular

Agua

Biodiversidad

Innovación

- Consumo eléctrico **100%** de energías renovables.
- Generación de **63.167 KWh** en energía renovable producida.
- Capacidad total de **zonas de amortiguación de avenidas en episodios torrenciales** de **51.873,34 m³**.

- 100%** de los lodos generados en las EDAR son valorizados.
- 10.822 Tn** de lodo deshidratado, de los cuales **6.785 Tn** se han aplicado en la agricultura.
- 7,33 Hm³** de agua depurada que ha sido **reutilizada**, un **100 %** del agua tratada.

- 7,33 Hm³** de agua residual **depurada**.
- 53,85 Km** de red de alcantarillado **inspeccionada**.
- 89,35%** de rendimiento técnico.
- 431 fugas** detectadas y **reparadas**.
- 5 M€ (4.980.360€)** destinados a renovación de redes y **mejoras en infraestructuras** hidráulicas.
- 4,93 de ratio de averías** por cada 100 km de red.
- Más de **9.000 parámetros analizados** para garantizar la potabilidad del agua.
- Control de vertidos** en la red de saneamiento municipal.

- 100 %** de instalaciones **libres de fitosanitarios**.
- Plan de Acción de Biodiversidad** en la depuradora de Torrevieja.
- Protocolo frente **especies invasoras en instalaciones**.

- 42 M€** invertidos en **I+D+i** corresponde a Veolia España (2024).
- 45 %** de la inversión de I+D+i de Veolia España destinados a **proyectos ambientales y sociales**.
- Participación en el proyecto de investigación Europeo **Smart-Pasteur**.

S

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación

Personas

- Más de **6.000 personas** se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago o ayuda.
- Más de **2.400.000 € destinados a fondos sociales** en los últimos diez años.
- La satisfacción del servicio **es valorada con 8,64** por nuestros clientes.

- 231,516 €** en acciones sociales, educativas y ambientales.
- Colaboración con los colegios de Torrevieja para reducir el consumo de agua en los centros.
- Plan de visitas escolares** a la EDAR de Torrevieja.

- 98 profesionales.
- Empresas con el **Distintivo de Igualdad en la Empresa**.
- 95,7%** de la plantilla con **contrato indefinido**.
- Del total de 31 personas de la plantilla **se han adherido al acuerdo de trabajo a distancia o teletrabajo**.
- Unas **1.623 horas** de **formación** en seguridad y salud laboral.
- Un **10.08% menos accidentes** laborales que la media del sector.
- PROYECTO OLA**.
- BECAS JÓVENES TALENTOS**.

G

GOBERNANZA

Actividad

Cadena de valor

- Valor económico distribuido 30.895.544 €** de valor compartido.
- Más de 25 años de experiencia** en la gestión del agua en Torrevieja.
- Sistemas de gestión integrados**.
- Compliance Officer, Customer Counsel** y adhesión a la **Junta de Arbitraje**.
- Chief Information Security Officer (CISO)**.

- 205 proveedores** locales, más de 5.000.000 € de compra en la **Comunidad Valenciana**.
- El **100% de nuestros proveedores** estratégicos son evaluados con **criterios de Desarrollo Sostenible**.
- Participación activa** con agentes locales y autonómicos.

Bajo la estrategia GreenUp de Veolia

GreenUp es el programa estratégico de Veolia para el período 2024-2027, diseñado para acelerar la transformación ecológica global. Es fundamental depositar todo nuestro esfuerzo en la descarbonización, la descontaminación y la regeneración de recursos naturales, mediante soluciones innovadoras y replicables en los sectores del agua, la energía y los residuos.

Por tanto, para afrontar los retos sociales ambientales y económicos actuales reforzamos nuestros compromisos en el ámbito del desarrollo sostenible, bajo los siguientes ejes prioritarios:

- **Garantizar la salud de las personas**
- **Trabajar por la salud del planeta**
- **Reforzar vínculos de confianza**

Entre otras acciones, con el fin de fomentar la biodiversidad, y alineadas bajo el programa **GreenUp** de Veolia, llevamos a cabo diferentes acciones en nuestras instalaciones, como son las EDARs o las infraestructuras verdes que gestionamos.



Programa Estratégico GreenUp



Actividad responsable

El programa **GreenUp** de Veolia cuenta con tres grandes impulsores que hacen referencia a la Eficiencia Energética, el Tratamiento de Residuos Peligrosos y a las Tecnologías de Agua & Nuevas Soluciones. Un pilar central de las actividades de Veolia, es el cuidado del agua.

Mantiene su excelencia operativa al tiempo que ofrece innovaciones tecnológicas, pasando de la distribución de agua a la ciencia del agua.

Veolia tiene como objetivo centrarse en la eficiencia de soluciones y utilizando tecnologías de vanguardia que incluyen la reutilización de aguas residuales tratadas, el tratamiento de agua o la producción de agua potable.

Garantizar la salud de las personas

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

Trabajar por la salud del planeta

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

Reforzar vínculos de confianza

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

Veolia España, una de las mejores 'Sustainability Actions 2023'

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



Nuestra forma de trabajar

Con más de 25 años de experiencia en Torrevieja, en Agamed ofrecemos nuestra capacidad y conocimiento para el desarrollo de la comunidad local. Creemos en las alianzas para avanzar hacia un pacto social basado en la solidaridad, el empleo de calidad y el crecimiento económico sostenible.

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

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

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

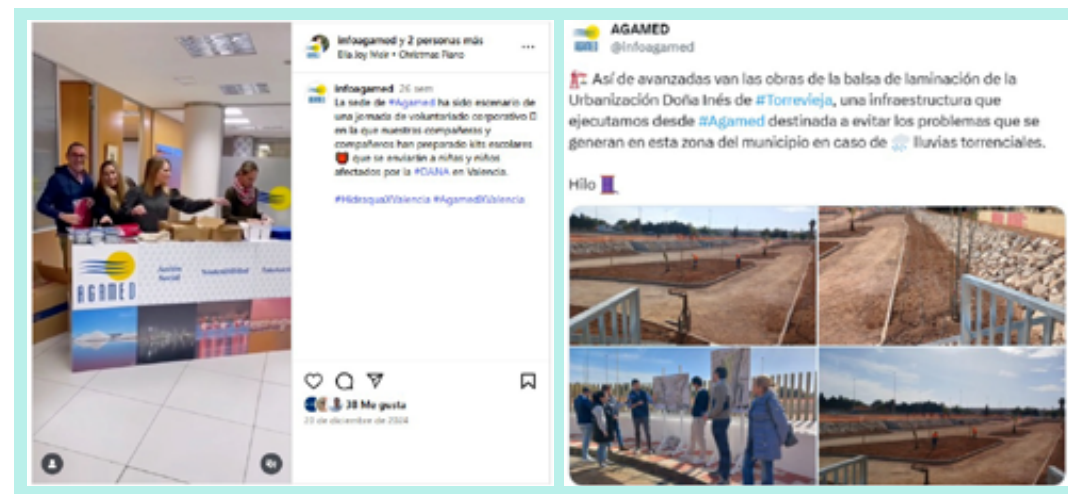
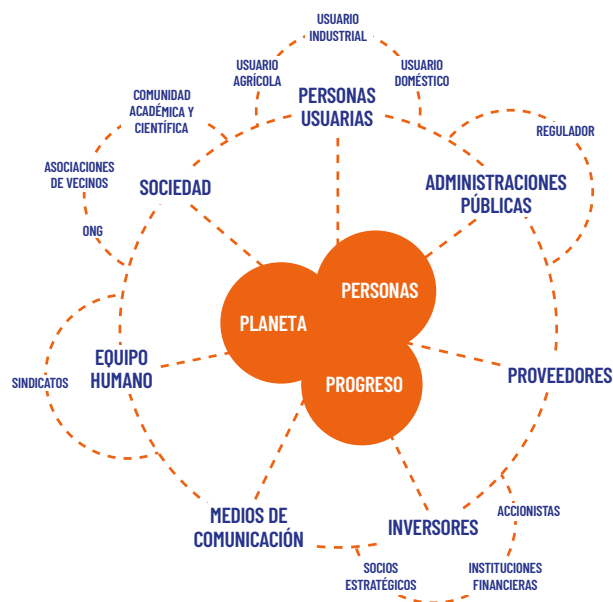


Diálogo con nuestros grupos de interés

El compromiso con nuestros grupos de interés es un pilar fundamental de nuestra Política de Desarrollo Sostenible. Realizamos un seguimiento sistemático para conocer sus percepciones, expectativas y el grado de cumplimiento de nuestros compromisos.

La interacción se materializa a través de diversos canales de comunicación, incluyendo reuniones estratégicas, participación en foros profesionales, mesas de diálogo, estudios de opinión y congresos especializados.

Agamed mantiene una actitud proactiva en la generación de espacios de encuentro y diálogo constructivo con todos sus grupos de interés.



Estrategia social media

Los canales digitales son una de las principales vías de comunicación bidireccional con los grupos de interés.

La línea editorial se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido relacionado puramente con el servicio de agua y saneamiento.

Empresa	Seguidores	Impresiones	Interacciones	Publicaciones
Agamed	2.134	59.168	2.992	903



Alianzas y colaboraciones

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

Estas alianzas permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

Agamed y las empresas mixtas poseen la experiencia, la capacidad, el conocimiento para apostar por las alianzas y unir esfuerzos.

De esta forma, Agamed colabora con los siguientes organismos.

Organismos RSC

Participamos de manera activa con entidades y organizaciones empresariales con el propósito de promover e impulsar la responsabilidad, la sostenibilidad empresarial y la Acción Social. Entre otras:

- **CE/R+S Club de Empresas Responsables y Sostenibles** - Presidencia
- **Pacto Mundial (Red Española)** Miembro Signatory
- **Cruz Roja** - Colaboraciones como el Programa OLA
- **APSA** - Centro de Empleo
- **Red Acoge** - Colaboración Equidad
- **Fesord** - Atención al cliente personas sordas
- **Banco de Alimentos** - Comunidad Valenciana
- **Fundación Novaterra** - Colaboración con Becas Jóvenes Talentos
- **Fundación Nova Feina** - Colaboración con Becas Jóvenes Talentos



Ética y buen gobierno

Hidraqua colabora con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento del desarrollo socioeconómico de la Comunitat Valenciana, así como contribuir al fomento de la competitividad de nuestra economía.

- **CEV** (Confederación empresarial de la Comunidad Valenciana) - Presidencia del Agua y Responsabilidad Social Empresarial
- **Fundación Conexus** - Patrón
- **AVE** (Asociación Valenciana de Empresarios) - Miembro
- **INECA** (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante) - Junta Directiva
- **FEMPA** (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante) - Miembro
- **AVACU** (Asociación Valenciana de Usuarios y Consumidores) - Miembro
- **AVAESEN** (Asociación Valencianas del Sector de la Energía) - Miembro de la Junta Directiva

Organismos para la Biodiversidad

La biodiversidad es el pilar para que el ser humano pueda vivir en la Tierra, según declaraciones de la ONU, es por ello fundamental para Hidraqua crear alianzas con entidades conservacionistas, organismos e instituciones para preservar nuestro patrimonio natural, como por ejemplo con:

- **Aliats per la biodiversitat** - Miembro
- **SEO Birdlife** - Proyectos voluntariado ambiental / Curso de formación
- **Coordinadores de defensa bosque del Turia** - Colaboración proyectos
- **Parcs Naturals Comunitat Valenciana** - Proyecto Guardian, Colaboración PN de las Lagunas de la Mata y Torrevieja
- **Territorio Natura** - Proyectos ambientales



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



Centro de referencia en el impulso de la educación, el apoyo a la sostenibilidad y la difusión del conocimiento, con el objetivo de avanzar hacia un modelo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, la biodiversidad y el desarrollo digno y equitativo de las personas.



Organismos Innovación

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

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



Colaboraciones con la Universidad

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



ENERO Colaboración para la celebración del Día del Árbol 2024, se contó con la participación más de 800 alumnos de 13 centros escolares de Torrevieja. Una acción para el fomento de la educación ambiental, además de la regeneración ambiental y compensación de emisiones de CO².



MAYO Abre al público la balsa de laminación de aguas pluviales y parque inundable junto a la N-332, en la Urbanización Doña Inés.



SEPTIEMBRE Nace @infoagamed nuestro canal directo de comunicación con el ciudadano, compartiendo contenido educativo, medioambiental y actualizaciones sobre el servicio del agua.



FEBRERO Nuevo colector de pluviales del puerto de Torrevieja. La inversión de 3,9 millones de euros rebajará el impacto de las lluvias torrenciales en el puerto y la fachada marítima. El proyecto de Agamed usa por primera vez separadores hidrodinámicos para evitar el arrastre de contaminantes a la bahía.



JUNIO Colaboramos con el Ayto. de Torrevieja impulsando el turismo local con el evento de repercusión nacional TORREVIEJA WEEKEND.



OCTUBRE El consejo de administración de Agamed presenta Plan de Infraestructuras 2025. Este plan posee la determinación de proseguir en la mejora de infraestructuras de la Red de Distribución de Agua Potable y de la Red de Saneamiento y Alcantarillado y Red de Pluviales del municipio.



MARZO Colaboración con el C.E.I.P. CUBA y el C.E.E. ALPE en la I JORNADA DEPORTIVA OLÍMPICA DE INCLUSIÓN Y CONVIVENCIA, cuyo fin es la creación de Centros e Instalaciones para el desarrollo de la Educación Especial y la Terapia Ocupacional, donde se atiende a discapacitados psíquicos y físicos.



JULIO Presentación junto a el Ayuntamiento de Torrevieja y la colaboración de la Asoc. de Hostelería de la campaña de buenas prácticas sobre el buen uso de la red de saneamiento.



NOVIEMBRE AGAMED en colaboración con Hidraqua y el Ayuntamiento de Torrevieja se moviliza para prestar su ayuda en las zonas afectadas por la DANA, movilizando sus recursos disponibles, incluyendo equipos profesionales especializados, maquinaria pesada y materiales necesarios para la intervención.



ABRIL Un año más renovamos nuestro apoyo con el Real Club Náutico de Torrevieja, para apoyar el deporte náutico adaptado. Esta alianza de ocho años refleja el compromiso continuo de ambas entidades con la inclusión deportiva y la promoción de sus valores en la comunidad.



AGOSTO AGAMED premia el talento joven con las "Becas Jóvenes Talentos" para el curso 2024-2025.



DICIEMBRE Jornada de voluntariado corporativo #HidraquaXValencia preparando kits escolares para los niños afectados por la DANA.
#VasosSolidarios. Participación en la campaña de ayuda a los municipios afectados por la DANA.



INNOVAR PARA REGENERAR

Innovar para regenerar

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

Alineamos nuestros compromisos...



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

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



42M€

Invertidos en I+D+i
(Veolia España)



2

Centros en la
Comunitat Valenciana:
Valencia y Benidorm



Colaboración
con más de

30

entidades de
enfocadas a la
innovación en la
Comunitat Valenciana

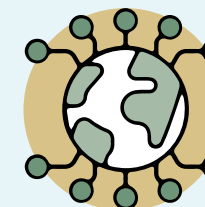


231

Profesionales
vinculados a
procesos de
innovación



Colaboración para
la investigación
Smart Pasteur



45%

de la inversión
destinados a
proyectos
ambientales y
sociales en España.

Innovación y uso de tecnologías inteligentes

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

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

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

- Contribuir al desarrollo de nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en plazos cortos dirigen nuestra forma de trabajar.
- Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía, a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realizamos vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.
- Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización, con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.



Centro de innovación Hubgrade by

Los *hubs* de innovación Hubgrade en la Comunitat Valenciana

Los centros de innovación Hubgrade, el portfolio de servicios digitales del grupo Veolia para la transformación ecológica de las ciudades. En Comunitat Valenciana, disfrutamos de dos de estos *hubs* de innovación: Centro de innovación Hubgrade Costa Blanca, ubicado en Benidorm, y en Valencia.

Estos centros cuentan con las medidas tecnológicas más avanzadas, con el objetivo de garantizar la excelencia, calidad e inteligencia en la gestión sostenible del agua y del territorio.

Nuestra oferta de Transformación Digital para la gestión sostenible del Agua y la Salud Ambiental del entorno urbano se materializa en el centro de investigación a través de los siguientes servicios.

HUB OPERATIVO

Un espacio físico que permite la operación integrada de los servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental del territorio.

LAB DE INNOVACIÓN

Marco en el que el conocimiento aplicado y la creatividad colectiva optimizan los procesos de operación y control digital.

SERVICIOS DIGITALES

Una suite de servicios digitales enfocados a dar respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible de tu entorno.

CETAQUA WATER TECHNOLOGY CENTRE

A LA VANGUARDIA DE LA INNOVACIÓN

Cetaqua es el centro tecnológico del agua de referencia internacional, líder en la consecución de proyectos europeos de I+D+i, con presencia en Cataluña, Andalucía, Galicia y Chile. Cuenta con más de 15 años de experiencia en el desarrollo e implementación de soluciones de I+D+i aplicadas al sector del agua y al medio ambiente.

Esta delegación posiciona a la Comunitat Valenciana a la vanguardia en innovación, a través de una estrecha colaboración con el ecosistema local. Cetaqua colabora con una potente red de universidades, centros tecnológicos, startups y empresas a nivel nacional e internacional que le permiten ser referente en innovación en el sector del agua a nivel europeo.



Proyecto “Smart Pasteur”

Agamed colabora en un proyecto para desarrollar un sistema de pasteurización que permite reutilizar lodos de depuradoras como fertilizante libre de patógenos.

La investigación financiada por la Agencia Valenciana de Innovación se centra en desarrollar de un sistema de pasteurización para lodos desecados (deshidratados) de depuradora, que permita su aplicación, una vez libre de agentes patógenos, al suelo como enmienda orgánica y fertilizante para suelos agrícolas. Esto permitirá un importante ahorro de costes y una mejora de la calidad de los suelos.

La Agencia Valenciana de Innovación, a través de su programa de Proyectos Estratégicos en Cooperación, ha concedido una ayuda, cofinanciada a través de Fondos FEDER, para apoyar el desarrollo de nuevas tecnologías que favorezcan la reutilización de lodos procedentes de depuración para uso agrícola. Aunque el impulso a esta tecnología viene, principalmente, del valor de mercado que puede obtenerse de los lodos cuando son aprovechados para obtener biogás y biometano, para posteriormente aprovecharlos para la agricultura.

El proyecto, que favorecerá el avance en la sostenibilidad y economía circular, imprescindible en la gestión del ciclo integral del agua, se desarrollará bajo la coordinación de la empresa INDEREN (Ingeniería Y Desarrollos Renovables), y colaboran además AGAMED, Genia Bioenergy, y el Centro Valenciano de Estudios del Riego (CVER) de la Universitat Politècnica de València.

**El proyecto total está valorado
en 500.000€.**

Agamed se posiciona como una entidad que desarrolla su actividad en la gestión de las propias plantas depuradoras y que tiene entre sus objetivos la optimización de los procesos que se desarrollan en dichas plantas, como el aprovechamiento de los lodos de depuración y el mejor balanceo y aprovechamiento energético. El objetivo es seguir avanzando en la sostenibilidad del ciclo integral del agua en Torrevieja y poner en común los resultados obtenidos con la Comunidad Europea a fin de que puedan ser de aplicación por otros municipios que apuesten por la valorización de lodos para uso agrícola.



Carta
direcciónLa
empresaNuestra
hoja de rutaInnovar para
regenerarResiliencia
climática:
descarbonización
y adaptaciónPreservación
y regeneración
del aguaBiodiversidad
y ecosistemasUn modelo
regenerativo:
hacia la
economía
circularNuestro
equipo,
nuestra
fuerzaCompromiso
local, impacto
globalCercanía a
nuestros/as
clientesColaboración
responsable
en la cadena
de valorÉtica y
responsabilidad
en cada decisiónSistema
integrado
de gestión
de riesgosDiligencia
debida en
Derechos
Humanos y
Medio AmbienteSobre nuestro
informe

ACCIÓN CLIMÁTICA Y REGENERACIÓN DE RECURSOS



Resiliencia climática: descarbonización y adaptación

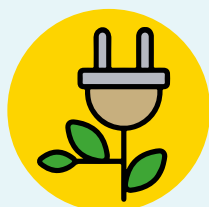
Alineamos nuestros compromisos...



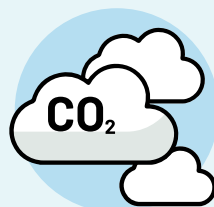
**REDUCIR LAS EMISIONES DE CO₂
DE NUESTRA GESTIÓN**



con los objetivos de Desarrollo Sostenible



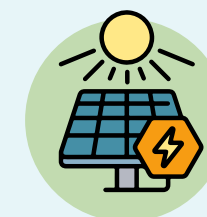
El **100%**
de la capacidad de
compra cubierta con
energía eléctrica verde



La compra de energía
verde ha supuesto evitar
la emisión de más de
2.832t CO₂
eq aprox.



El **53,5%**
de la flota son
vehículos ecológicos



Producción de
63.167
KWh de energía
solar anual

Riesgos y oportunidades frente al cambio climático

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

Los riesgos asociados al cambio climático pueden llegar a tener un impacto significativo para la empresa. Estos riesgos pueden alterar la disponibilidad de agua, recurso esencial para los procesos de producción y distribución de agua potable; o provocar eventos que afecten a la disponibilidad del recurso y a la calidad de sus aguas.

Los activos de Agamed en la Comunitat Valenciana se diseñaron para promover la salud y el respeto al medio ambiente. Así, abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el vínculo agua-energía, buscando soluciones que satisfagan la demanda de agua con el menor consumo energético. Los riesgos del cambio climático pueden convertirse en oportunidades para un uso eficiente de los recursos.



Los riesgos asociados al cambio climático pueden llegar a tener un impacto significativo para la empresa. Estos riesgos pueden alterar la disponibilidad de agua, recurso esencial para los procesos de producción y distribución de agua potable; o provocar eventos que modifiquen los flujos de los ríos y afecten a la disponibilidad del recurso y a la calidad de sus aguas.

Los activos de Hidraqua en la Comunitat Valenciana se diseñaron para promover la salud y el respeto al medio ambiente. Así, abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el vínculo agua-energía, buscando soluciones que satisfagan la demanda de agua con el menor consumo energético. Los riesgos del cambio climático pueden convertirse en oportunidades para un uso eficiente de los recursos.



En Agamed hemos diseñado una estrategia climática basada en cuatro líneas

Mitigar el cambio climático,
con la reducción de las
emisiones

Promover modelos de economía
circular con soluciones de **residuo 0**

Desarrollar **planes de resiliencia** para hacer
frente a los efectos del cambio climático sobre
los recursos hídricos, impulsando la
preservación de ecosistemas clave en
el ciclo del agua

Desarrollar modelos responsables con
el clima, potenciando **infraestructura
verde** (soluciones basadas en la naturaleza)
y una economía baja en carbono

Adaptación

Desde Agamed trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos.

Y contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la reutilización de las aguas residuales regeneradas y la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

De esta forma, nuestras prioridades, en cuanto a la gestión del agua en un entorno de escasez hídrica, se basan en los siguientes objetivos prioritarios.

OBJETIVOS

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

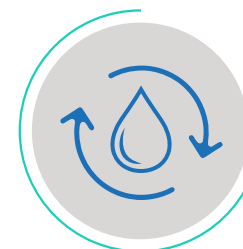


Lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas.

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



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



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



AGAMED: comprometida con las infraestructuras verdes

Gestión sostenible frente a inundaciones e infraestructuras verdes para crear una ciudad más resiliente.

Durante el año 2024, AGAMED ha consolidado su compromiso en la integración y transformación de las infraestructuras hidráulicas en infraestructuras verdes para la gestión sostenible de inundaciones, así como su compromiso para afrontar los nuevos desafíos climáticos, haciendo la ciudad más resiliente y garantizando un desarrollo ambientalmente responsable.

El sistema separativo de saneamiento de la ciudad, cuenta con más de 31.000 metros de conducciones de pluviales, y instalación de soluciones innovadoras y pioneras, como es la instalación de hidrodifusores dinámicos, destinados a la minimización de la contaminación difusa procedente de la escorrentía de las aguas pluviales, ejemplifica la excelencia en la gestión de aguas urbanas.

La infraestructura actual, que integra estratégicamente ocho zonas de almacenamiento, incluye dos parques inundables que han transformado el paisaje urbano, alcanzando una capacidad de almacenamiento de 51.873,34 m³ y una superficie de laminación de 46.769,92 m².

Esta red no solo ha demostrado su eficacia en la gestión de episodios de lluvia intensa, sino que también ha contribuido significativamente a la mejora del entorno urbano y la calidad ambiental de la ciudad.

Estos sistemas permiten la retención y evacuación controlada del agua hacia las infraestructuras de pluviales, minimizando el impacto de los episodios climáticos extremos en las zonas más sensibles de la ciudad.

Un aspecto destacable es el tratamiento posterior de estas aguas en la planta local, donde se regeneran para su reutilización para riego agrícola, ejemplificando un modelo circular de gestión hídrica que previene activamente la contaminación de cauces públicos.



DESARROLLO
SOSTENIBLE



PARQUES
INUNDABLES



GESTIÓN SOSTENIBLE
DE INUNDACIONES



CIUDADES
MÁS RESILIENTES

Mirando al futuro – Plan 2025 para el desarrollo de nuevas infraestructuras verdes

La naturaleza se integra en la ciudad transformando las infraestructuras y el entorno urbano para combatir el cambio climático.

Con la vista puesta en el futuro, AGAMED da un paso más en su compromiso medioambiental con un ambicioso plan para 2025, respaldado por una inversión superior a 1 millón de euros. El nuevo proyecto integrará soluciones innovadoras basadas en la naturaleza, implementando sistemas de drenaje sostenible que transformarán el paisaje urbano en espacios resilientes y refugios climáticos, mediante la adaptación inteligente de las infraestructuras hidráulicas a la vegetación existente y la ampliación del patrimonio verde de la ciudad.

Esta iniciativa, no solo potenciará la capacidad de drenaje urbano, sino que creará un ecosistema más rico y diverso, con un incremento previsto del 20% en la superficie de espacios naturalizados. Este proyecto integral, reafirmará el compromiso de AGAMED en el desarrollo de ciudades sostenibles, la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y la preservación del medio ambiente.

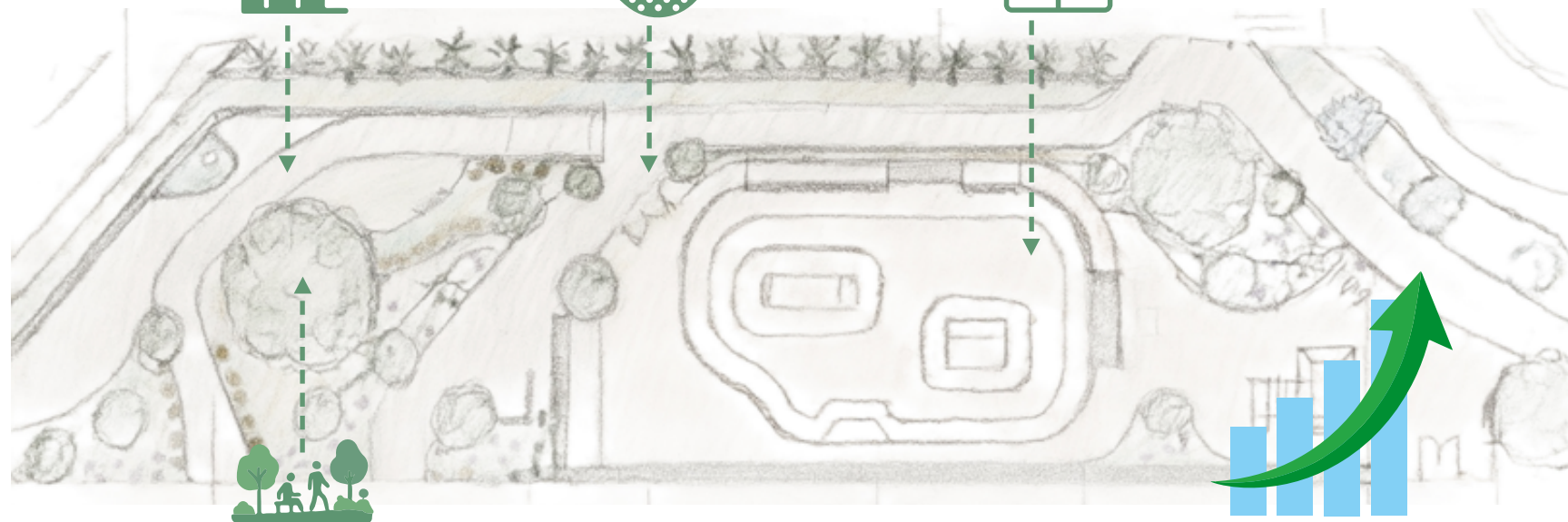
Mejora en la gestión
de los recursos
hídricos



Drenaje Urbano
Sostenible



Espacios
multifuncionales



Infraestructura verde

+ 1 mill. € de inversión

Movilidad sostenible

Disponemos de 43 vehículos ECO (eléctricos e híbridos), que suponen un 53,5% del total de nuestra flota. Otra iniciativa para fomentar la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales, además de la optimización de rutas de la flota para la realización de trabajos.



[53,5%]

De la flota son vehículos ECO
(eléctricos e híbridos)



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

Instalación de placas solares

Nuestra instalación de placas solares situada en nuestro emplazamiento de Torreblanca, obtenemos 63.167 KWH al año, con una potencia instalada 36,5 KWp hora.





PRESERVACIÓN Y REGENERACIÓN DEL AGUA

Preservación y regeneración del agua

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

Alineamos nuestros compromisos...



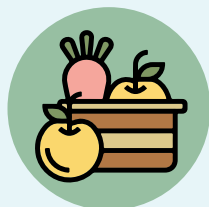
REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA CON EL AHORRO Y LA REUTILIZACIÓN



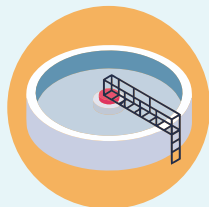
con los objetivos de Desarrollo Sostenible



El rendimiento
hidráulico de
89,35%
en Torrevieja.



100%
del agua regenerada es
utilizada para riego
agrícola



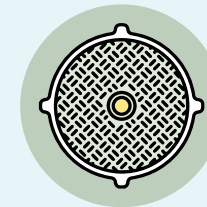
7,33Hm³
de agua depurada



Analizamos
más de
9.000
parámetros para
garantizar la potabilidad
del agua del grifo.



8 zonas de
acumulación y
laminación con
capacidad para
51.873,34m³
de almacenamiento.



310Km
de alcantarillado
limpiado anualmente y
5.162
imbornales limpiados.

Objetivos

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

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



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

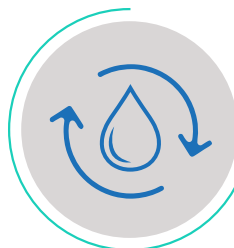
Factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.



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



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



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





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

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

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



España será uno de los países europeos con mayor riesgo de sufrir estrés hídrico en menos de 30 años si no se toman medidas.

Este nuevo análisis estima que en 2050 tres cuartas partes de la población y el PIB de España podrían enfrentarse a un riesgo alto por la falta de agua si no se toman medidas.

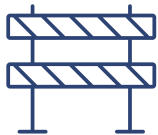
Fuente WWF

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	---	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Mejoras en infraestructuras hídricas

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

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



1,7 M€

en fondos de renovación en redes de agua potable y saneamiento

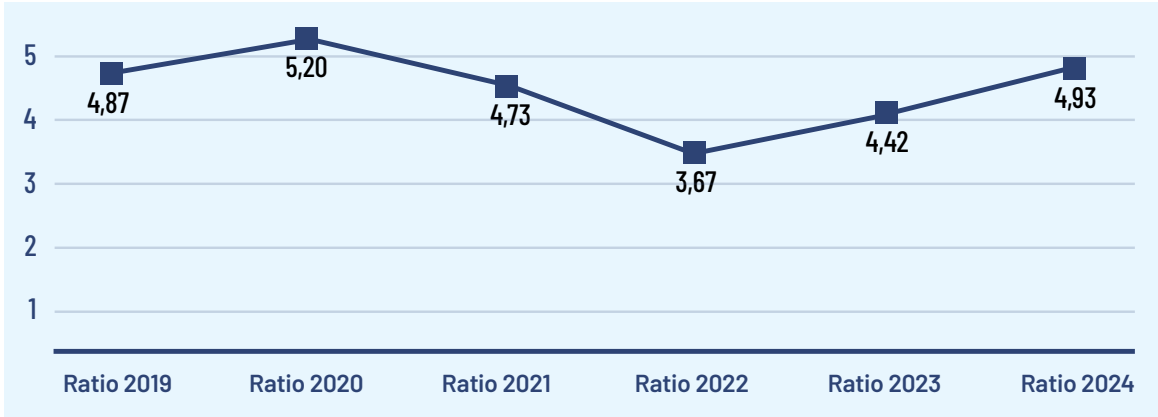


4,3 M€

de inversión en infraestructuras para la gestión sostenible del agua

	2022		2023		2024	
	Renovación	Inversión	Renovación	Inversión	Renovación	Inversión
Agamed	1.261.489	2.499.089	1.145.187	2.179.321	1.697.407	4.292.847

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



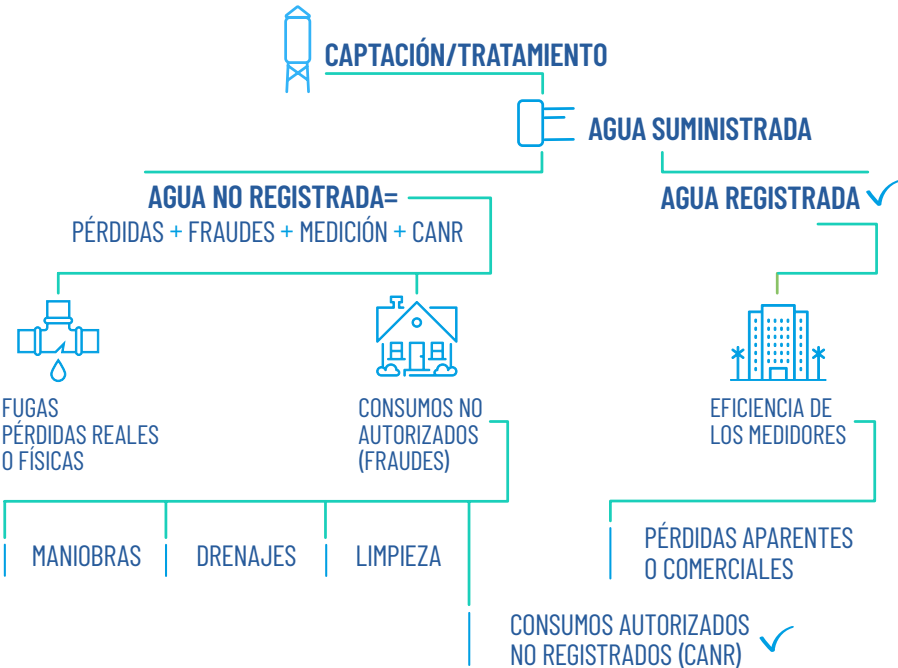
Eficiencia hidráulica

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

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		
2023	2024	
3.267	3.302	Contadores de telelectura
24.846	26.420	M³ recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable
368	410	Fugas de agua detectadas y reparadas
87,40%	89,35%	Rendimiento técnico hidráulico
6.356	4.763	Avisos a clientes sobre consumo excesivo
127.934	128.780	Mensajes en factura sobre uso responsable del agua
1.567	1.703	Km de red inspeccionada para buscar fugas



Innovamos con...

Inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo

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

y para la localización de fugas

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

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	---	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

El uso de las aguas regeneradas permite:

- **Liberar recursos de calidad** para abastecimiento y minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
- **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).
- **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.
- **El aporte del efluente para uso ambiental** en espacios naturales.
- **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.

USO AGRÍCOLA, AGUA REUTILIZADA	
Sociedad	Agua reutilizada para uso agrícola (m³)
Agamed	7.325.149



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	---	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

366,6 Km

de red de alcantarillado y pluviales.

3.689 horas totales

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

5.162

imbornales limpiados.

2

campanas anuales de desinsectación y desratización.

53.858 m

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

692 horas

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

310 km

de red de alcantarillado limpiada.

1057 horas

de acciones correctivas

10%

Desatascos

20%

Apoyo a obras

18%

Pluviales

2%

Trabajos Ayuntamiento

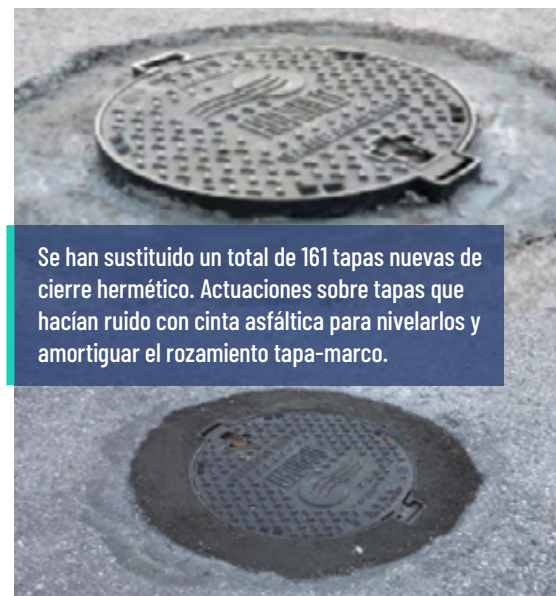
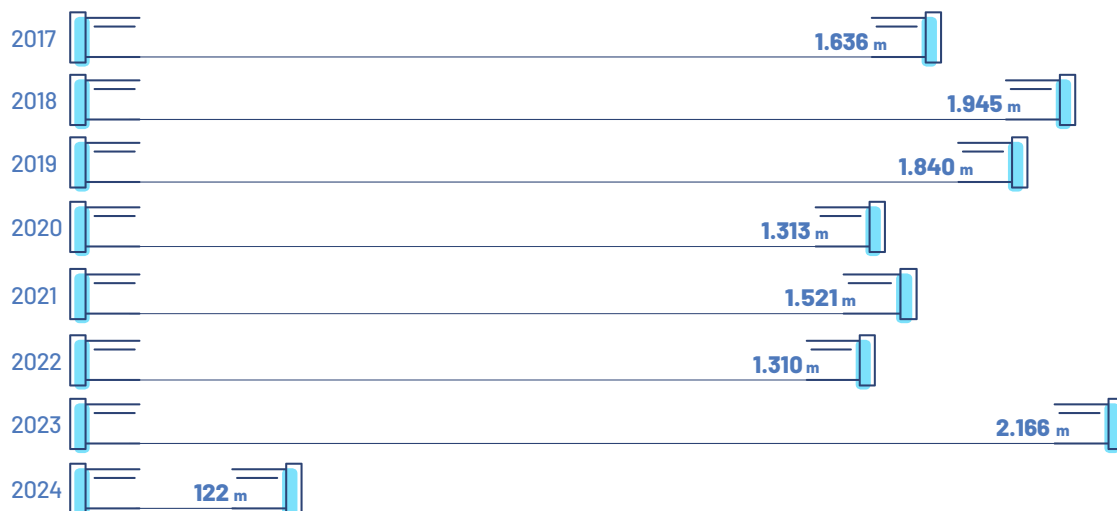
4%

Imbornales

46%

Otros

Longitud Red de alcantarillado renovada (metros lineales)



Se han sustituido un total de 161 tapas nuevas de cierre hermético. Actuaciones sobre tapas que hacían ruido con cinta asfáltica para nivelarlos y amortiguar el rozamiento tapa-marco.



Plan de control de vertidos

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

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

Agamed tiene identificados 10 puntos de la red de alcantarillado, situados en las cuencas más representativas donde pueden producirse vertidos específicos que se deben controlar. De esta manera, se analizan determinados parámetros, conforme marca la Ordenanza de vertidos, para actuar sobre posibles vertidos contaminantes.

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

PARÁMETROS ANALIZADOS	
D.B.O5	72
D.Q.O	72
Fósforo total	72
Nitrógeno amoniacal	72
Nitrógeno nítrico	72
Sólidos en suspensión	72
pH	72
Conductividad a 20°C	72
Aceites y grasas	48
Detergentes aniónicos	32
Otros	30
TOTAL	686



LOS PARÁMETROS “OTROS” ANALIZADOS CORRESPONDEN A:					
Sólidos gruesos	Aluminio	Cianuros totales	Cromo III	Manganeso	Selenio
Sólidos sedimentables	Arsénico	Cloruros	Cromo VI	Mercurio	Sulfatos
Toxicidad	Bario	Cobre	Estaño	Níquel	Sulfitos
Aldehidos (formaldehído)	Boro	Color	Fluoruros	Plata	Sulfuros
Fenoles	Cadmio	Cromo	Hierro	Plomo	Zinc

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

DANA 2024

El aumento de los medios técnicos

Con motivo de la DANA acontecida en la provincia de Valencia, AGAMED,S.A, como entidad gestora del ciclo integral del agua en el municipio de Torrevieja, colaboró en las actuaciones de emergencia aportando recursos humanos y materiales propios.

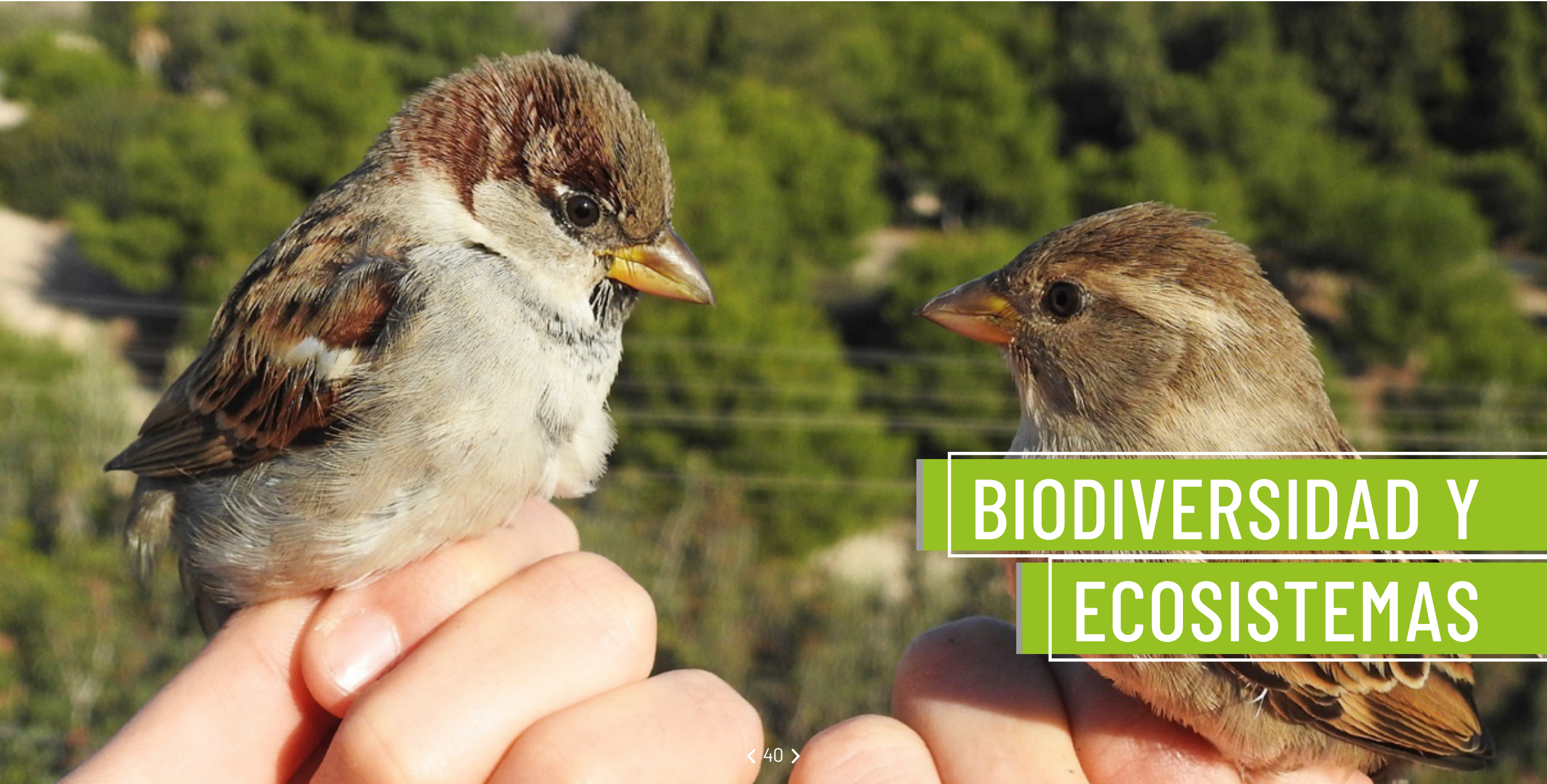
En primer lugar, se desplazó un equipo completo de montaje y reparación de redes de agua y alcantarillado, formado por un oficial de primera y un albañil, dotados con un camión y una retroexcavadora mixta, para atender las incidencias producidas en las infraestructuras hidráulicas.

Asimismo, se destinó personal especializado en alcantarillado de la plantilla de la empresa, encargado de coordinar las labores de limpieza de las redes en los municipios más afectados, entre ellos Beniparrell, Montserrat, Montroy, Picanya, Alfafar y Torrent. Para asegurar la continuidad de los trabajos, se organizó una rotación de personal voluntario durante un periodo de seis semanas.

Con objeto de atender las necesidades de achique de agua, se movilizó un equipo completo de bombeo, compuesto por un grupo electrógeno, bombas de achique y manguera flexible.

De forma complementaria, se realizó el acopio y envío de material hidráulico para la reparación y montaje de tuberías y conducciones dañadas, así como el suministro de ropa de trabajo y equipos de seguridad, con el fin de garantizar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los trabajos.



Carta
direcciónLa
empresaNuestra
hoja de rutaInnovar para
regenerarResiliencia
climática:
descarbonización
y adaptaciónPreservación
y regeneración
del agua**Biodiversidad
y ecosistemas**Un modelo
regenerativo:
hacia la
economía
circularNuestro
equipo,
nuestra
fuerzaCompromiso
local, impacto
globalCercanía a
nuestros/as
clientesColaboración
responsable
en la cadena
de valorÉtica y
responsabilidad
en cada decisiónSistema
integrado
de gestión
de riesgosDiligencia
debida en
Derechos
Humanos y
Medio AmbienteSobre nuestro
informe

BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS



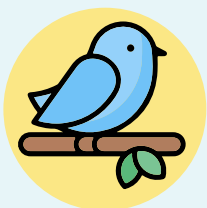
Biodiversidad y ecosistemas

Alineamos nuestros compromisos...



**PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL
100% DE NUESTRAS INSTALACIONES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Acciones para
la protección
y conservación
de la biodiversidad



EDAR

incorporada al programa de
voluntariado BiObserva con **2**
voluntarios

BI*OB*SERVA



100% instalaciones
dentro del programa

STOP

invasoras



100%

de instalaciones
libre de fitosanitarios



100%

de los fangos de
depuración valorizados
y reutilizados

Ecological Footprint

Desde principios de 2023, tanto desde Hidraqua como desde nuestras empresas mixtas, pusimos en marcha la implantación de diferentes actividades claves hacia la sostenibilidad territorial, medidos en base al sistema Ecological Footprint.

Este indicador tiene el objetivo de mejorar la calidad ambiental de las superficies permeables; de minimizar el impacto a zonas sensibles protegidas anexas implantado toda una serie de protocolos y procedimientos encaminados a optimizar la instalación; y de fomentar la biodiversidad de las zonas permeables que posee, que están en torno a 2,3 horas de diferentes tipologías.



Con el fin de fomentar la biodiversidad, y alineadas bajo el programa GreenUp de Veolia, llevamos a cabo diferentes acciones en nuestras instalaciones, como son las EDARs o la infraestructuras verdes que gestionamos.

Concretamente, en la EDAR de Torre vieja, perteneciente a la empresa mixta AGAMED, se ha implantado el sistema Ecological Footprint que dio comienzo en en 2023.

En este sentido se está trabajando durante el 2025 en poder dotar, con carácter general a dichas instalaciones, de una nueva señalética que permite identificar cada una de las acciones que se están implementando en la instalación en esta línea, tales como la existencia de jardines de mariposas o polinizadores, puntos de agua naturalizados para fauna, nidas, lucha contra especies invasoras, existencias de protocolos de fauna, hoteles de insectos, entre otras.



Ejemplo de cartelería instalada en la EDAR de Torre vieja

FITOS 0

En todas las EDARs se ha logrado el objetivo de FITOS 0, lo que implica la eliminación total del uso de fitosanitarios en las instalaciones, protegiendo de este modo la biodiversidad al adoptar otros sistemas no químicos para el control de plagas y malas hierbas. Desde el 2017, bajo el plan estratégico REWATER, desde Agamed empezamos la formación en gestión de espacios verdes y el compromiso de eliminar el uso de fitosanitarios en el 100% de sus instalaciones. Este objetivo se alcanzó en 2021, coincidiendo con el fin del plan estratégico.

Con posterioridad a la consecución del objetivo de FITOS 0, se procedió a la comenzar la entrega de distintivos a las plantas que habían logrado este objetivo marcado por el REWATER.

Así mismo, en todo momento se tiene presente que la parte operativa de las instalaciones ha de ser planteada bajo una perspectiva de mínimo impacto negativo sobre la biodiversidad. Así, complementamos estas acciones con otras.



Entre ellas, el programa de limpiezas de lagos en las infraestructuras verdes gestionadas fuera de las épocas de anidamiento y cría de las especies presentes, para minimizar el impacto sobre esta biodiversidad.

Además, incluso, se realizan labores de rescate de ejemplares que son trasladados a dependencias adecuadas, donde se les alimenta y mantiene hasta que terminan dichas labores de mantenimiento y pueden ser devueltas nuevamente al lugar de donde se retiraron.

Y por último, también, se promueve la reutilización de aguas, gracias a la depuración de las aguas residuales y posterior regeneración, para ampliar los potenciales usos de este recurso sostenible.



Espacio BIObserve



Desde el 2017, implantado en la mayoría de las EDARs que gestionamos un programa de voluntariado denominado BIObserve. Durante el 2023 y 2024, se han registrado un total de 144 jornadas dedicadas a la búsqueda activa en las EDARs. Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo.

Esta iniciativa permite acercar la biodiversidad ornitológica presente en nuestras instalaciones a la plantilla trabajadora. Así mismo, entre las acciones de este programa de voluntariado se puede monitorizar la evolución de esta biodiversidad a través de bioindicadores de la salud ambiental del entorno; así como participar directamente en un programa de ciencia ciudadana, al compartir esta información en plataformas científicas abiertas.

Se cuenta con protocolos exclusivos para la gestión de incidencias con fauna en nuestras instalaciones, así como programas de eliminación de especies vegetales invasoras de nuestra instalaciones denominado BIObserve-Stop invasoras.

Entre estas acciones, también destacan la colocación de nidos de diferentes especies, tanto aves como murciélagos, así como la instalación de puntos de agua tranquilos para fauna, hoteles de insectos y plantación de especies adecuadas para polinizadores en dichos entornos. Del mismo modo se trata de evitar la colonización por parte de especies invasoras tanto animales como vegetales, igual que evitamos el asiento de animales domésticos.



Plataforma BIObserve

Voluntariado corporativo

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

El seguimiento de aves es bioindicador 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.

Un total de 1.578 observaciones de aves. Destacar que esto ha permitido registrar un máximo de 152 especies diferentes de aves durante el 2023 desde las instalaciones de la provincia de Alicante.

Proyecto STOP – Invasoras

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

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

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



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

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	------------------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Proyecto de educación medioambiental: PROYECTO EL TIEMPO EN EL COLE

AGAMED colabora activamente con 'Proyecto Mastral - El Tiempo en el Cole', una iniciativa educativa medioambiental que promueve la ciencia y la concienciación climática en los centros educativos de Torrevieja. El proyecto, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, ha implementado una red de estaciones meteorológicas en colegios e institutos que permite a los estudiantes participar directamente en la recopilación y análisis de datos climáticos locales, incluyendo parámetros como temperatura, humedad, viento, presión atmosférica y precipitación. Esta infraestructura tecnológica se complementa con un completo

programa educativo que incluye charlas divulgativas, experimentos prácticos y concursos interactivos, diseñados para fomentar el conocimiento científico y despertar el interés por la meteorología y la astronomía entre los jóvenes.

La iniciativa pone especial énfasis en la sensibilización sobre el cambio climático y sus efectos en el entorno local, desarrollando actividades específicas que permiten a los estudiantes comprender la relación entre los fenómenos meteorológicos, el ciclo del agua y la importancia de su gestión sostenible. A través de este proyecto, los alumnos aprenden

a interpretar datos meteorológicos reales, entender patrones climáticos locales y su influencia en los ecosistemas, así como la importancia de la conservación del medio ambiente. Esta colaboración estratégica entre AGAMED, el Proyecto Mastral y la Concejalía de Educación de Torrevieja representa un modelo de compromiso con la educación ambiental y el desarrollo sostenible, que no solo contribuye a la formación académica de los estudiantes, sino que también fomenta valores de responsabilidad ambiental y conciencia ecológica, preparando a las nuevas generaciones para los desafíos medioambientales del futuro.



Celebración del Día del árbol

Dentro de los objetivos de DS+ y de la política medioambiental, AGAMED establece diferentes indicadores encaminados a minimizar los impactos de emisiones de CO₂, la puesta en valor por la educación y la regeneración

ambiental para concienciar a la población de la importancia de la vegetación para absorción del CO₂ e impedir la degradación de las áreas del parque natural".

Más de 800 alumnos y alumnas han recibido formación para conocer el criterio de plantación y la importancia de la regeneración 13 centros escolares plantaron cerca de 800 especies en 2,5 hectáreas del Parque de La Mata-Torrevieja.



Carta
direcciónLa
empresaNuestra
hoja de rutaInnovar para
regenerarResiliencia
climática:
descarbonización
y adaptaciónPreservación
y regeneración
del aguaBiodiversidad
y ecosistemas**Un modelo
regenerativo:
hacia la
economía
circular**Nuestro
equipo,
nuestra
fuerzaCompromiso
local, impacto
globalCercanía a
nuestros/as
clientesColaboración
responsable
en la cadena
de valorÉtica y
responsabilidad
en cada decisiónSistema
integrado
de gestión
de riesgosDiligencia
debida en
Derechos
Humanos y
Medio AmbienteSobre nuestro
informe

UN MODELO REGENERATIVO: HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	---	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Un modelo regenerativo: hacia la economía circular

Alineamos nuestros compromisos...



CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUESTRAS INSTALACIONES PRINCIPALES

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



33,2%

de los fangos empleados para la generación de energía



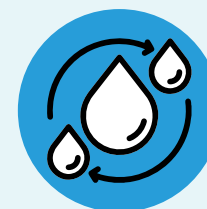
10.822tn

de fangos de depuración valorizados y reutilizados



18.618tn

de residuos de demolición y construcción valorizados y reutilizados



Reutilizamos
7,33Hm³
de agua regenerada



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

De las depuradoras a las biofactorías

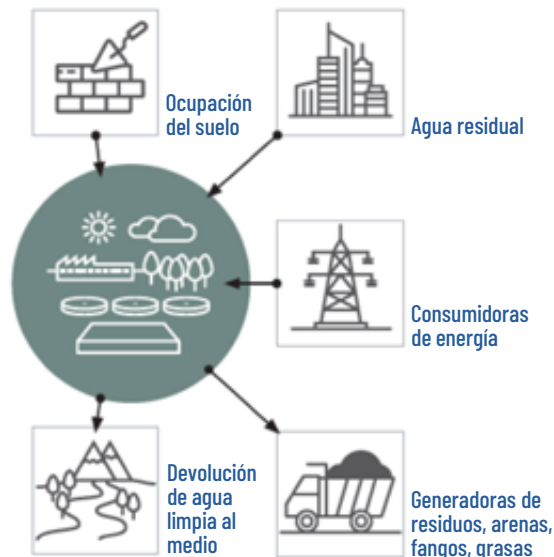
La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en nuestra estrategia para poder combatir de forma efectiva el cambio climático y conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde un punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo de residuos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

Las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) se están transformando en biofactorías, un nuevo modelo basado en la economía circular por el que el Veolia apuesta.

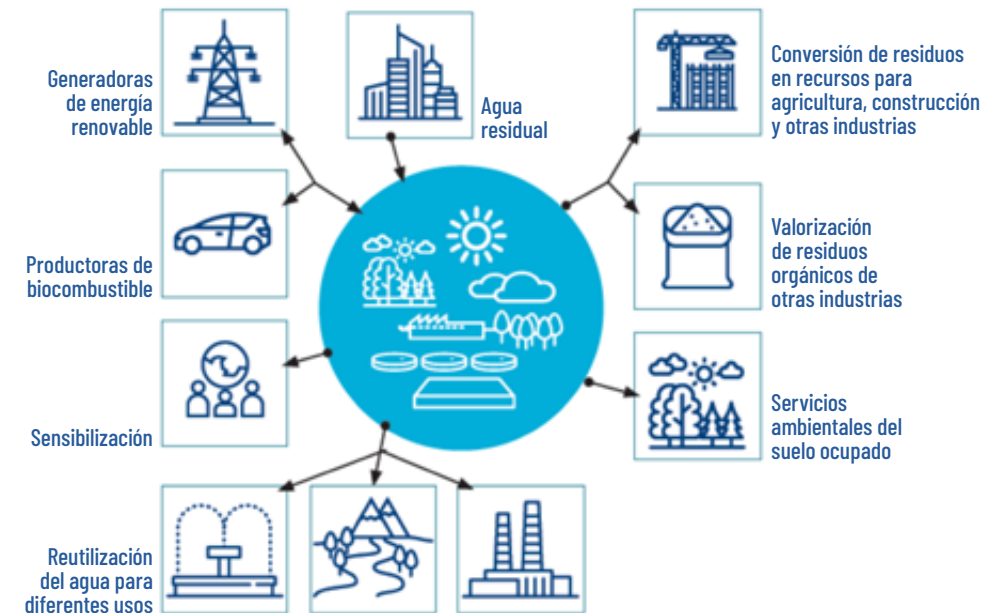
Estas biofactorías, además de depurar el agua, generan energías renovables, reutilizan el agua y transforman los residuos en recursos.

También se integran en el entorno, fomentan la biodiversidad y generan un impacto social positivo en las comunidades locales. Un ejemplo es la EDAR Rincón de León en Alicante, donde Hidraqua está implementando este modelo y el proyecto LIFE MERLIN para producir biogás.

Modelo lineal: Depuradora



Modelo circular: Biofactorías



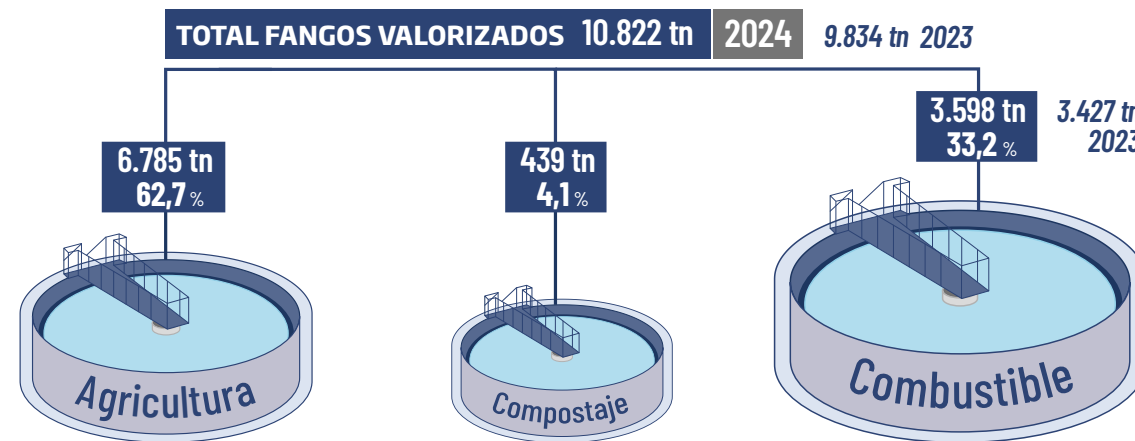
Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	---	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Valorización de fangos

Los fangos que se producen en el proceso de depuración se valorizan y se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono, elaboración de compostaje y la valorización térmica.

Se realiza el secado térmico de fangos de los lodos extraídos de las depuradoras. La planta de secado térmico de lodos se

localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de Cemex en Alicante. Los fangos deshidratados son utilizados como combustible dentro de los hornos de la cementera produciendo una valorización como combustible.



B-Water Smart

La economía circular, uno de los principales compromisos de Cetaqua y Aguas de Alicante. Fruto de este compromiso es la apuesta por este proyecto, B-Smart, cofinanciado por el programa H2020 de la Unión Europea, refuerza el compromiso entre los socios con la economía circular como uno de los ejes estratégicos de su actividad para avanzar hacia un modelo de gestión del ciclo del agua más sostenible.

En línea con esta visión, el proyecto B-Water Smart tiene como metas asegurar la disponibilidad de los recursos hídricos, el consumo y la producción sostenibles, la energía no contaminante y asequible, y la acción por el clima a través de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.



Life Merlin

El proyecto forma parte del programa LIFE y está cofinanciado por la Comisión Europea. Busca contribuir a una Europa más sostenible e independiente en cuestiones de energía.

Está coordinado por Cetaqua- Centro Tecnológico del Agua, y cuenta con la participación de otros cuatro socios españoles, entre los que se encuentra Aguas de Alicante.

Combina el pre-tratamiento de fangos provenientes de aguas residuales urbanas con un proceso de co-digestión anaerobia -es decir, un proceso de digestión de dos o más materias primas- de residuos provenientes de empresas alimentarias.

Los pilotos, situados en las depuradoras de Monte Orgegia (Alicante), maximizará la producción de biogás que pueda utilizarse posteriormente como fuente de energía para el funcionamiento de las propias instalaciones.



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Proyecto Smart Pasteur

El Proyecto Smart Pasteur, impulsado por AGAMED junto con Inderen, Genia Bioenergy y la Universitat Politècnica de València (UPV), tiene como objetivo desarrollar un sistema innovador de pasteurización de lodos de depuradora. Este sistema permitirá reutilizar los lodos como fertilizantes agrícolas seguros y sostenibles, al eliminar patógenos sin necesidad de compostaje.

La tecnología se basa en un intercambiador térmico eficiente que minimiza el consumo energético, y su diseño modular facilita su implementación en diversas estaciones depuradoras. El proyecto, financiado por la Agència Valenciana de la Innovació, busca avanzar en la economía circular y mejorar la calidad de los suelos agrícolas.



Proyecto Horizon CircSyst

Este proyecto es una iniciativa financiada por el programa Horizonte Europa de la Unión Europea. Su objetivo principal es impulsar la transición hacia una economía circular mediante la implementación de soluciones sistémicas innovadoras en áreas clave como la gestión del agua, los residuos orgánicos, los plásticos y los envases.

En España, el proyecto cuenta con la participación de diversas entidades: AIJU, Coordinador del proyecto; AIDIMME; e Hidraqua y Aquatec, encargados de implementar un piloto demostrador de soluciones de agua circular en la EDAR Sector 13 de Riba-roja de Túria. Además de la Universitat Politècnica de València (UPV).



Uso de materiales reciclados en obras

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

El objetivo es reducir el empleo de materiales procedentes de canteras en las obras, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.

Con esta medida se evita la generación de residuos que se vierten al vertedero, además del transporte desde la obra al vertedero.

En algunas obras se valoriza in situ para reducir el coste de transporte. El empleo de estos materiales reciclados generalmente es para relleno en zonas sin afectación del tráfico de vehículos.



[640 tn]

De áridos reciclados utilizados in situ



[18.618 tn]

De residuos y demolición de construcción han sido valorizados y

15.674 tn reutilizados.



Innovamos con...

reparación de tuberías sin zanjas

En Agamed se aplican packers, una de las tecnologías que permite reparar tuberías enterradas sin necesidad de abrir zanjas.

Estos packers se introducen en la tubería recubiertos de una resina y, una vez colocados en la zona a reparar, se inflan con aire comprimido, de manera que la resina que hay sobre el packer impregna la pared interior de la tubería, sellando la fuga. El uso de pórticos ligeros y plegables permite manejar packers de cualquier tamaño.

Esta tecnología es de menor impacto ambiental, reduce residuos, emisiones y afectaciones a la ciudadanía.



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------



CUIDADO DE LAS PERSONAS Y LAS COMUNIDADES

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------



NUESTRO EQUIPO, NUESTRA FUERZA

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Nuestro equipo, nuestra fuerza

Alineamos nuestros compromisos...



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

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Empresa certificada como empresa familiarmente responsable

efr

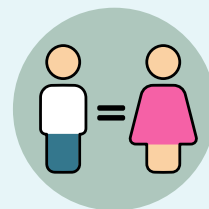


Se han acogido a personas a la modalidad de trabajo a distancia

31



Representación del **33,33%** de mujeres en puestos de dirección y responsabilidad



Empresas con el Distintivo de Igualdad en la empresa



Reconocimiento como empresa socialmente responsable con distintivo Bequal Plus



95,7% de la plantilla con contrato fijo

Comités



Comité de Contratación

Gerente, Director Técnico, Responsable Financiero y Responsable Jurídico

Comité responsable de la validación de las negociaciones y adjudicaciones para los contratos de mayor importe según los umbrales definidos en el procedimiento interno de contratación.



Comité Seguridad Salud Laboral

Representantes de la plantilla y empresa Técnica de SSL

Órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular y periódica las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales.

También participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, promueve iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos y propone mejoras en las condiciones existentes.



Comisión de Igualdad

Representantes de la plantilla y empresa Consejera en materia de acoso Agente de Igualdad

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



Comisión de Formación

Representantes de la plantilla y empresa Técnico/a de formación

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



Comité de Sistemas de Gestión

Representantes áreas funcionales Técnica de Sistemas de Gestión

Comité funcional que se reúne periódicamente para el seguimiento y planificación de los sistemas de gestión certificados en la organización. Se planifican y definen los objetivos para el año siguiente.

Comité para la validación de las negociaciones y adjudicaciones para los contratos de mayor importe según umbrales.



Órgano de Coordinación de Seguridad

Representantes: Dirección Sistemas Información Jurídico Operaciones Sistemas de Gestión.

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

Carta de dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
--------------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Distintivo de Igualdad



En 2021 AGAMED obtuvo el primer Distintivo “Igualdad en la Empresa” 2020, y en junio 2024 volvió a obtener el distintivo IGD/335/2021 otorgado por el Ministerio de Igualdad del gobierno de España. Un reconocimiento a la excelencia en la aplicación y desarrollo de medidas de igualdad entre mujeres y hombres, en el desarrollo de los planes y políticas de igualdad de las empresas.

El distintivo sirve para destacar las medidas de igualdad en relación con las condiciones de trabajo, el modelo de

organización, los servicios y productos, y la publicidad de la empresa.

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

El estudio del diagnóstico de situación se determinaron las acciones que integran el Plan y que están divididas entre los



En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad, en 2016 el segundo y en el 2021 el tercero, siendo pioneros entre las empresas valencianas.

siguientes ámbitos de actuación:

- **Representatividad de género.**
- **Cultura y política de igualdad.**
- **Procesos de gestión de RRHH.**
- **Comunicación, imagen y lenguaje.**
- **Retribución.**
- **Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.**
- **Prevención contra el acoso.**
- **Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género.**

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

Su negociación y aprobación a través de las respectivas comisiones negociadoras de igualdad contempla un conjunto de nuevas medidas entre las que se encuentran la extensión de su política de igualdad a sus empresas proveedoras, al tenerse en cuenta este criterio en su evaluación, en su valoración positiva en la contrataciones o renovaciones cuando superen los límites establecidos por la normativa vigente.

Cátedra STEAM de la UPV



Hidraqua se suma al Consejo Social de la Universidad Politécnica de Valencia para fomentar las enseñanzas en ciencia, tecnología, ingeniería, artes y matemáticas.

El objetivo de esta Cátedra es reducir la brecha de género en estas disciplinas.

La iniciativa buscará sinergias con que impulsar proyectos que contribuyan a configurar un sistema educativo y formativo que elimine estereotipos de género asociados a determinadas vocaciones y profesiones.

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Bequal Plus



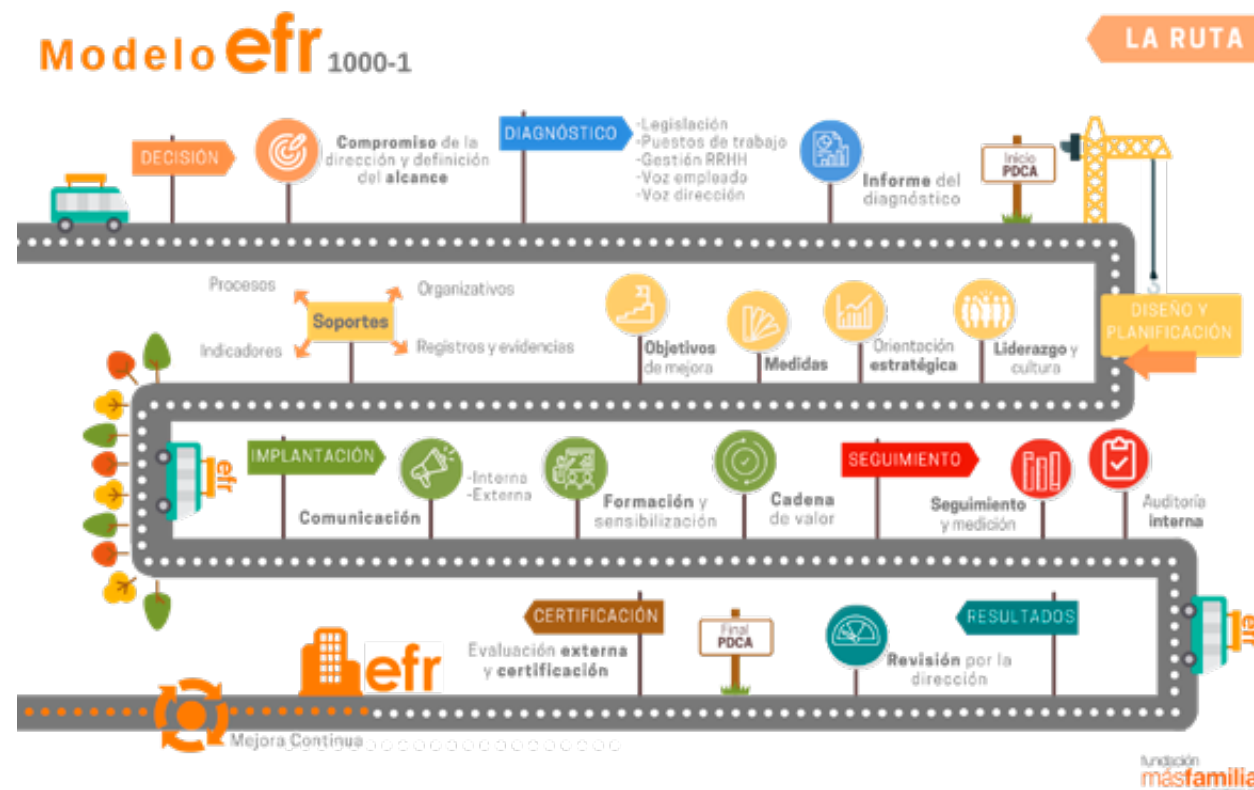
La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en favor de las personas con discapacidad.

Agamed ha sido reconocida con el Sello Bequal PLUS, renovado en 2024, que otorga la Fundación Bequal, entidad que las certifica como empresas socialmente responsable en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión.

Certificado EFR



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



Colaboración de Agamed con el remero paralímpico Javier García Martínez del Club de Remo Torrevieja que participó en las pasadas olimpiadas paralímpicas de París 2024.

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Comprometidos con el reto cero accidentes laborales

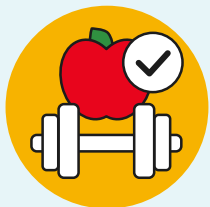
Alineamos nuestros compromisos...



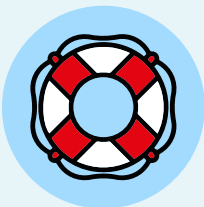
**MEJORAR CONSTANTEMENTE LOS
INDICADORES DE SEGURIDAD Y
SALUD LABORAL**



con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Programa de
**Hábitos
saludables**
para la plantilla



12
reglas que
salvan vidas



1.623
horas de formación
en seguridad y
salud laboral



**Reducción de
la siniestralidad**
reconocimiento entregado
por Fraternidad Muprespa,
a empresa que no ha
declarado accidente de
trabajo durante al
menos 5 años



10,8
menos accidentes
que empresas del
mismo sector



2.601
días sin
accidentes
laborales
(31/12/2024)

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

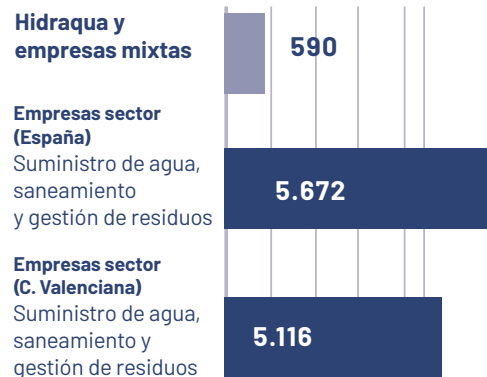
Seguimiento y seguridad en el trabajo

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo "0 accidentes". Para lograr esta meta es indispensable contar con el factor humano de la organización, para ello necesitamos un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo.

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

Crear un entorno de trabajo que permita respetar las Reglas que Salvan Vidas (RQS) y reaccionar de forma adecuada cuando constatamos un incumplimiento de la regla, serán claves para el éxito de esta acción. Cada uno de nosotros tiene un rol para salvar su vida y también la de los demás.

ÍNDICE DE INCIDENCIA



Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social

Las reglas que salvan vidas

Son la última barrera antes del accidente grave. Aplicando estas reglas, podemos salvar vidas. Son aplicables a todos

- Deben ser respetadas en todo momento
- Se utilizan para proteger y controlar actividades de alto riesgo

REGLAS PARA SALVAR VIDAS

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

TRÁNSITO EN EL TRABAJO Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.	TRÁNSITO EN EL TRABAJO Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.
TRÁNSITO EN EL TRABAJO Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.	TRABAJO EN ALTURAS Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.
TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.	TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.
CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).	ELECTRICIDAD Antes de cualquier operación identifiqué las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.
TRABAJOS CON CALOR Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.	OPERACIONES DE ELEVACIÓN Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.
MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.	AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.

alwa/safe

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--

Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

El proyecto de transformación hacia una cultura justa busca crear una atmósfera de confianza en las organizaciones, donde se fomente la comunicación de información sobre disfunciones y se utilice como una oportunidad de mejora. El objetivo es que todos los profesionales, especialmente aquellos que conocen mejor la realidad del terreno, puedan informar sobre eventos y situaciones que puedan provocar incidentes o accidentes. Se busca identificar estas situaciones de manera temprana estableciendo conductas aceptables e iniciativas en seguridad que sean reconocidas por la organización, y reprobando las conductas inaceptables. Se reconoce el derecho al error como una forma de progreso y excelencia en las operaciones.

1.-REPORTAR. Errores, barreras ineficaces, incumplimiento de normas, imprevistos, fallos en los dispositivos o instalaciones.

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

3.-MEJORAR. Este análisis servirá para mejorar las operaciones llegando a los factores de origen de las disfunciones.

4.-APRENDER Y COMPARTIR. Con todos los implicados para que el aprendizaje sirva a toda la organización y sea fuente de progreso, contribuyendo así a que no vuelva a suceder.

Formación en SSL

Durante el 2024 se impartieron 1.623 horas de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online. Destaca los cursos de riesgo eléctrico, primeros auxilios, extinción de incendios, nuevos procedimientos sectoriales entre otros.



Formación en riesgos mayores

Para mejorar el control de nuestros principales riesgos, hemos desarrollado diez estándares de gestión de las actividades de alto riesgo.

Cada estándar está asociado con una o más reglas que salvan vidas, ya que éstas definen la última barrera que debemos respetar en cualquier circunstancia para evitar accidentes graves o fatales.

Los estándares y las Reglas que Salvan Vidas son de aplicación obligatoria y no negociables.

Innovamos con...

Instalación de puntos de anclaje en vehículos según la norma EN-795 y puntos de amarre

Con el objeto de evitar posibles caídas a distinto nivel cuando los trabajadores se acerquen a abrir una arqueta, limpieza de imbornales, etc, así como para impedir daños personales en caso de ocurrir una salida intempestiva del balón obturador de un pozo, se instalado y certificado puntos de anclaje según la norma EN-795 y puntos de amarre para el balón obturador en diferentes vehículos.

Es un sistema que permite a los trabajadores estar anclados en vía pública o vías de difícil acceso con un sistema certificado.



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

En el desarrollo de nuestra actividad se han identificado los trabajos con riesgos mayores para la seguridad de las personas trabajadoras, destacando el acceso a espacios confinados, trabajos en altura y en el interior de zanjas, riesgo eléctrico y la exposición al amianto en los trabajos con manipulación de fibrocemento.

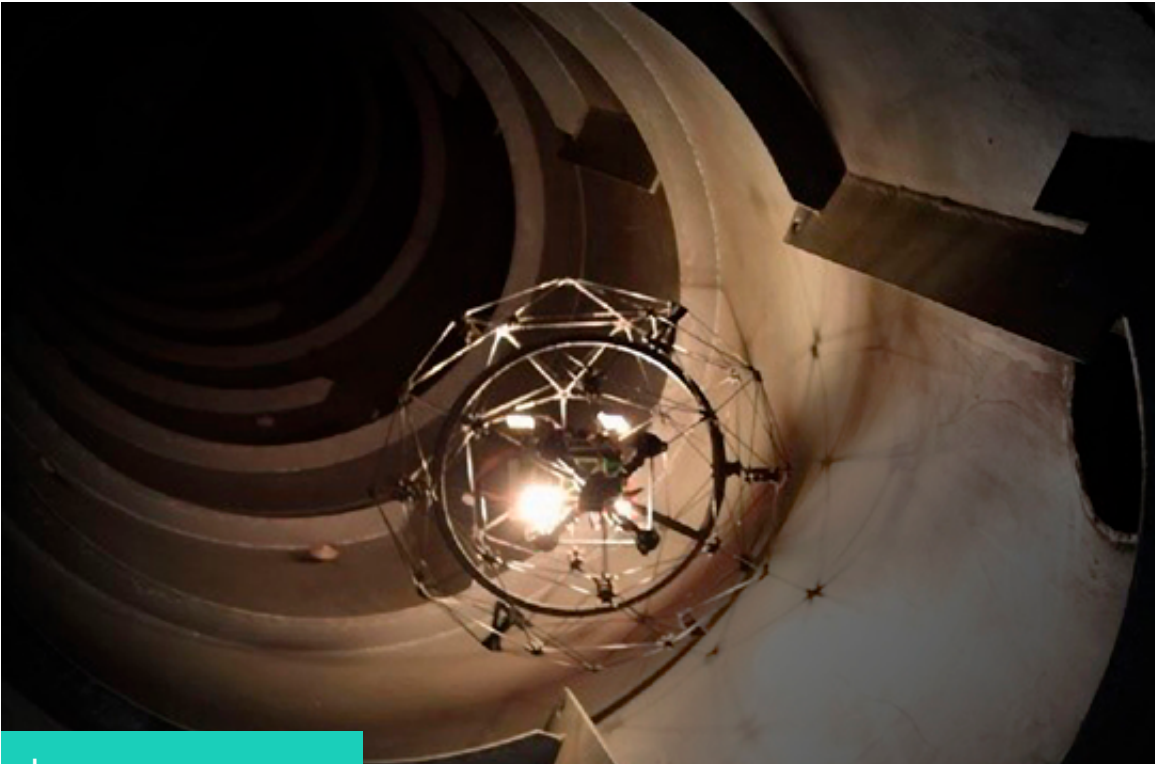
En todas estas operaciones se han establecidos protocolos de seguridad que implican su autorización a través de permisos de trabajos, la presencia de recursos preventivos y su validación e inspección por los mandos responsables de los trabajos y técnicos del Servicio de Prevención Mancomunado.

Se han identificado todos los riesgos existentes en los puestos de trabajo y establecido los protocolos médicos específicos para su control a través de la vigilancia sanitaria periódica.

Dichos reconocimientos médicos se ofrecen a toda la plantilla y su realización es voluntaria excepto cuando sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas o cuando esté establecido en una disposición legal.



Adquisición de una nueva máscara buconasal diseñada individualmente para cada trabajador. Adaptándose al rostro de cada persona gracias a un sistema basado en el reconocimiento facial e impresión en 3D.



Innovamos con...

Drones aplicados al sector del agua

I+D+i de Agbar ha desarrollado un servicio con tecnología dron para inspeccionar espacios de difícil acceso y confinados en las redes de agua y saneamiento.

Entre otras ventajas, permite inspeccionar todo tipo de infraestructuras (tuberías, galerías subterráneas, chimeneas, estaciones de bombeo, puentes grúa...); realizar un seguimiento en tiempo real e interactivo del servicio a través del piloto del dron; minimizar el riesgo para las personas que participan en las inspecciones; reducir el tiempo de despliegue y recogida de equipos; reducir los costes de inspección y seguimiento de obras; evitar la interrupción de servicios y procesos industriales, y obtener un vídeo térmico para evaluación de la huella térmica de equipos.

Servicio de salud en el trabajo

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

La vigilancia de la salud, llevada a cabo a través de un SPA y aplica los protocolos específicos correspondientes en función de los riesgos de los puestos de trabajo (PVDs, espacios confinados, alturas, ruido, amianto, riesgos biológicos, etc.) de acuerdo al art. 22 de la Ley de Prevención donde se ofrece la vigilancia periódica del estado de salud a todos los trabajadores en función de los riesgos en su puesto de trabajo.

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

El Servicio de Prevención también elabora la planificación de la actividad preventiva del año en curso. En esta planificación, se definen las actuaciones en materia preventiva previstas para su realización a lo largo del año y para su elaboración se contemplan los resultados de las diferentes evaluaciones de riesgos laborales, informes de las auditorías, etc.



HÁBITOS SALUDABLES

NOTICIAS

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

Los alimentos procesados son aquellos que han sufrido transformaciones respecto a su estado inicial. Pero, ¿sabemos cuáles son? ¿sabemos si pueden formar parte de nuestra alimentación? ¿con qué frecuencia? Si quieres saber más sobre este tema y consultar todas tus dudas directamente con nuestra nutricionista Lucía Bulbá, no dejes de apuntarte a esta charla.



De comida saludable.
El equipo de Hábitos Saludables.



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

Hábitos saludables

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

Objetivos

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



HÁBITOS SALUDABLES

NOTICIAS

YA DISPONIBLES LAS CHARLAS MONOGRÁFICAS DE TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS

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



Lee más »

De comida saludable.
El equipo de Hábitos Saludables.

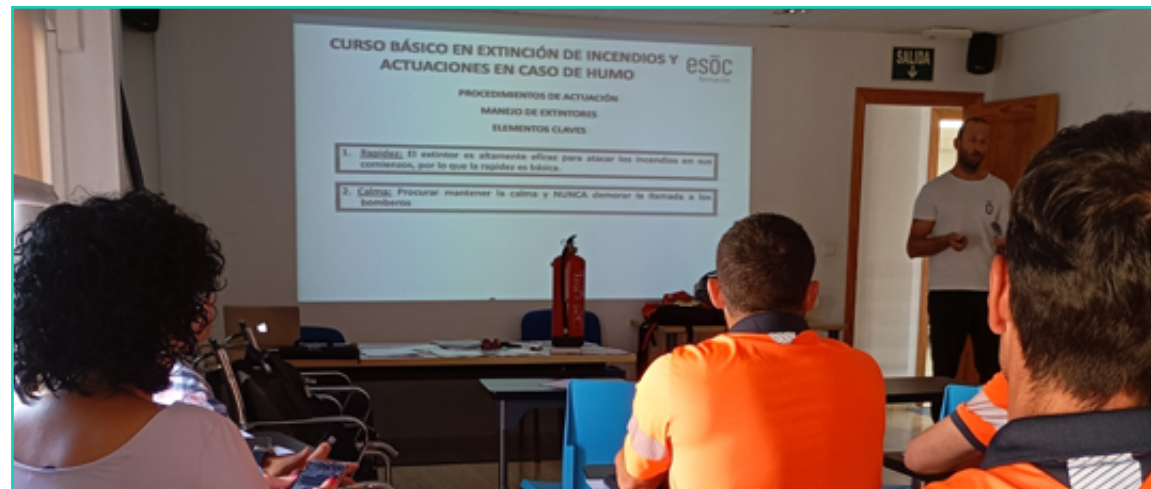


Agamed se ha suscrito a la **Declaración de Luxemburgo** por la que se compromete a integrar los principios básicos de la promoción de la salud en el trabajo, en la gestión de la salud de su plantilla.

Talento y desarrollo profesional

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

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



Innovamos con... medidas para la retención del talento

Talento joven

Los jóvenes en la plantilla son imprescindibles para el desarrollo futuro; por ello, se promueve la incorporación de estudiantes en prácticas o formación dual a través de convenios con organismos académicos y se impulsa el "Programa de Juniors" con itinerarios de rotación por diferentes posiciones y zonas geográficas, con el objetivo de disponer de perfiles preparados para asumir nuevos retos y formar parte de los planes de sucesión. Además, el Programa Ejecutivo de Gestión de Empresas de Agua (PEGEA), destinado a los talentos emergentes de Agbar, así como el programa de incorporación en proyectos transversales que permite trabajar en equipos multidisciplinares en el seno de la organización.

Talento experto

Es el programa de inmersiones mentorizadas en hubs operacionales, en el marco de la Escuela de Operaciones, como palanca para los planes de carrera de expertos. El programa permite aprender a partir de la práctica profesional y poner en contacto jóvenes expertos con mentores sénior y tutores en las instalaciones de referencia. El conjunto de expertos y expertas del Grupo son esenciales también para colaborar en el desarrollo profesional de la plantilla, como docentes en programas de especialización de sus ámbitos, integrándose en la comunidad docente de la Escuela del Agua.

Liderazgo para nuevos retos

Las personas que liderarán la organización y su transformación en el futuro son clave para Hidraqua. Para ello, se trabajan tres líneas principales bajo el programa Future Talent: identificar el colectivo de perfiles clave con potencial para asumir los nuevos retos de la organización e impulsar el cambio y la transformación; diseñar un programa de rotación transversal que permita la evolución organizativa e impulse el desarrollo profesional, y definir un plan para garantizar una sucesión exitosa, preparando y acompañando a las personas clave a través de un programa de desarrollo específico.

Programa onboarding

Este programa tiene como principal objetivo incorporar con éxito los profesionales al Grupo y en nuevas posiciones, garantizar el compromiso con la organización y su adaptación a la cultura corporativa en un entorno de trabajo híbrido.

Nuevas competencias para la transición verde

Proyectos de investigación y desarrollo europeos con el objetivo de la detección de nuevas competencias profesionales e impulsar estrategias formativas y para dar respuesta a la transformación de las profesiones en el marco de la transición verde, en sectores clave como el agua, la energía y el medio ambiente.

Red embajadores

Se trata de un proyecto de comunicación interna que nace en 2017 con el objetivo de crear una red de personas de todos los territorios que ayuden a mantener una comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa. Así, los embajadores y embajadoras se encargan de hacer llegar a cada zona la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos que se desarrollen a nivel de grupo, a la vez que traslada a la dirección aquellos aspectos e inquietudes de la plantilla para desarrollar iniciativas y acciones que permitan dar respuesta a estas necesidades comunicativas.

En Comunidad Valenciana esta red está formada por veinte personas, entre ellas, dos corresponden a Agamed. De cara a trasladar los proyectos y estrategias empresariales a todo el personal, la Red participa en encuentros telemáticos periódicos con la dirección de la compañía. Además, asisten a inauguraciones, charlas y foros que se celebran a nivel territorial e incluso nacional.

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

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

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



corporativo – Veolia Care

El programa de voluntariado corporativo basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir al territorio, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano.

Agamed, junto a Cruz Roja, colabora en una serie de actividades de voluntariado que abarcan diferentes áreas de acción, todas ellas destinadas a ayudar a las personas más vulnerables y necesitadas. Nuestros empleados participaron en la entrega de alimentos para paliar la escasez de alimentos de las personas vulnerables.

Participación activa en la jornada de voluntariado corporativo [#HidraquaXValencia](#), una iniciativa solidaria enfocada a ayudar a los más pequeños afectados por la DANA que azotó la Comunidad Valenciana. Durante esta acción social, los empleados voluntarios se dedicaron a preparar y organizar kits escolares completos, que incluyen material educativo esencial para que los niños y niñas puedan continuar con sus actividades académicas a pesar de las dificultades causadas por las inundaciones. Esta iniciativa refleja el compromiso de la empresa con la responsabilidad social corporativa y la solidaridad comunitaria, especialmente en situaciones de emergencia que afectan a los colectivos más vulnerables.





**COMPROMISO LOCAL,
IMPACTO GLOBAL**

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	---	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Compromiso local, impacto global

Alineamos nuestros compromisos...



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

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Enviados
6.030
avisos a clientes de exceso de consumo de agua no habitual



19.515€
en gastos para proyectos educativos



128.784
mensajes de consumo responsable en factura



10 CEIP
de la Comunidad Valenciana participan en el proyecto educativo AquaeSTEM



'Becas Jóvenes Talentos'
4 jóvenes con recursos económicos limitados becados y becadas para poder realizar sus estudios universitarios

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	---	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Evaluación de proveedores

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de interés, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia. Por ello fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración. Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación.

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

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

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de desarrollo sostenible (Código de Conducta, Pacto Mundial, etc.). En el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en el sistema desarrollado por Agbar, que nos ayuda a desarrollar una compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.

Hemos superado el objetivo y actualmente el 100% de nuestros proveedores estratégicos son seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible. Para ello nos apoyamos en RePro de Achilles, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques:

- **Liderazgo**
- **Diálogo**
- **Sistemas de Gestión**
- **Comunicación y transparencia.**

REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	---	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Estrategia de Acción social

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

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

Ponemos en valor los elementos diferenciales de nuestra acción social:

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

En el marco de nuestra acción social, pretendemos no dejar a nadie atrás e impulsamos programas transformadores, con impacto directo en las personas, priorizando situaciones de vulnerabilidad.

Estos programas de alto impacto se dividen en tres ejes de acción social:

- **Generación de oportunidades educativas.**
- **Fomento de la Empleabilidad.**
- **Creación de comunidades sostenibles.**

1 La generación de oportunidades educativas

Proporcionamos oportunidades educativas y fomentamos vocaciones verdes, relacionadas con el medio ambiente y la ciencia.

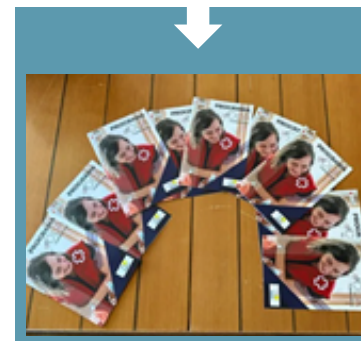
- Aquae STEM
- Vocaciones verdes
- Becas educativas
- FP Dual
- Cátedras universitarias
- Doctorados



2 La mejor de la empleabilidad

Mejoramos la ocupación y la empleabilidad, como factor clave para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social.

- OLA
- EnVerde
- Colaboración con entidades sociales



3 La creación de comunidades sostenibles

Creamos comunidades capacitadas y empoderadas para promover el desarrollo sostenible, la protección del medioambiente y el consumo responsable.

- Aqualogía
- Visitas a instalaciones
- Campañas de concienciación
- Voluntariado



Programa OLA

El Programa OLA (Ocupación, Liderazgo y Acompañamiento) nace de la alianza entre Hidraqua y de Cruz Roja por ir más allá de la mera asistencia básica. Esta iniciativa acompaña a personas que tienen alguna bonificación en la factura del agua y están en riesgo de exclusión, con el fin de definir su propio proyecto de vida digna.

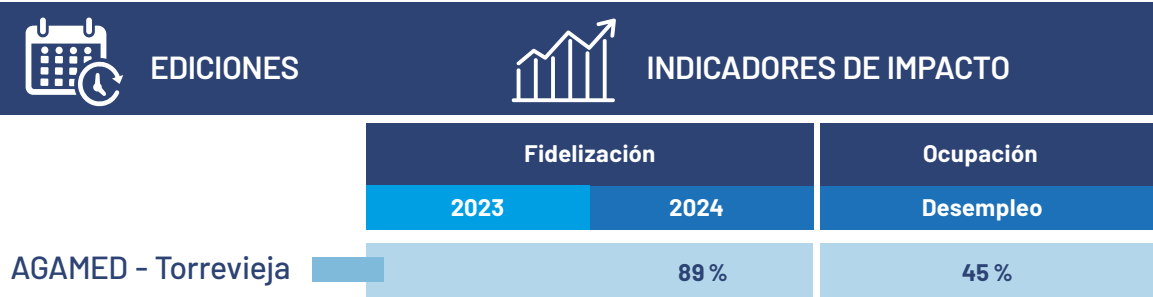
Combina la cobertura de las necesidades básicas con un programa específico de mejora de la empleabilidad y el desarrollo de competencias para la inserción laboral.

Acompañamiento en fases con el objetivo de la empleabilidad

El programa OLA contempla las distintas fases de acompañamiento de la persona que se encuentra en situación de desempleo.

El proyecto parte de un diagnóstico inicial de situación respecto a la empleabilidad y las necesidades básicas de cada participante.

A partir de aquí, el programa contempla acciones de orientación laboral, cápsulas formativas para la mejora de competencias básicas, formación técnica y específica, intermediación, prospección laboral y acompañamiento en la entrevista, con la cobertura de necesidades básicas y una evaluación de impacto para conocer los cambios generados por la participación en el programa.



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	---	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Un edificio que revitalizará el centro de la ciudad

Agamed avanza en la construcción de su nueva sede corporativa, que estará disponible próximamente para hacer frente a los desafíos actuales. Las instalaciones existentes han quedado desfasadas ante el crecimiento experimentado, presentando limitaciones en términos de espacio, accesibilidad y la inconveniente separación entre las áreas de atención al público y las oficinas administrativas. En consonancia con el notable desarrollo urbano de Torre Vieja en los últimos años, Agamed ha evolucionado significativamente, haciendo necesaria esta modernización para satisfacer las expectativas actuales de la ciudadanía y optimizar la calidad del servicio prestado.

Las nuevas instalaciones de Agamed están ubicadas en el corazón de la ciudad, específicamente en el cruce de las calles Concepción y Canónigo Torres. La parcela cuenta con 487 metros cuadrados, con una superficie total construida de aproximadamente 1.500 metros cuadrados. Cabe destacar que no supone ningún desembolso para las arcas municipales y pasará a ser propiedad municipal cuando finalice el derecho de superficie al término del año 2028.

Un edificio vanguardista, funcional y perfectamente adaptable a las necesidades docentes que vayan surgiendo, así como sostenible, que usa los recursos naturales como eje principal, convirtiéndolo en un edificio altamente eficiente, que genera su propia electricidad para autoconsumo mediante paneles fotovoltaicos, regula dicho consumo en función de la hora del día, y controla el consumo del agua mediante dispositivos de ahorro.



DEPENDENCIAS AGAMED:

PLANTA BAJA: Contará con zona interactiva, despachos, atención al público y área de trabajo. 24 puestos de trabajo.

PLANTA PRIMERA: Zona gerencia, sala de juntas, área de trabajo, sala de servidores-telemando, office. 25 puestos de trabajo.

SEDE UNIVERSITARIA:

PLANTA SEGUNDA: Conserjería, secretaría, sala de reuniones, 3 aulas. 111 usuarios.

PLANTA TERCERA: 7 aulas. 182 usuarios.

PLANTA CUARTA: 2 aulas, 2 despachos, sala de reuniones, sala polivalente. 170 usuarios.

PLANTA ÁTICO: Ágora.

Aqualogía

Programa educativo elaborado por la Escuela del Agua que pretende acercar a los escolares el ciclo natural y urbano del agua, así como, fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad. El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria dentro de la asignatura de Ciencias.

Durante la sesión, de 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.

Objetivos



Concienciar acerca de la crisis climática y promover la actuación colectiva para afrontarla.



Facilitar la participación, así como la interacción de los niños mediante el uso de nuevas tecnologías.



Poner a disposición de la comunidad educativa una herramienta didáctica adaptada al currículum de cada ciclo educativo.



Los Aquakits

Con motivo del décimo aniversario celebrado en 2024, y como novedad, el programa se renueva con las cajas pedagógicas 'Aquakits', una herramienta que ofrece experiencias prácticas y motivadoras para impulsar el aprendizaje activo entre el alumnado.

Actividades diseñadas para que los alumnos y alumnas de 4º, 5º y 6º de primaria puedan conocer el ciclo urbano del agua en su ciudad de una manera cooperativa, a través de metodologías activas y gamificadas.

Entre las actividades de este kit, destacan algunos retos que se ponen en valor, como es la detección del "Cambio climático", basado en clasificar diferentes imágenes en las que pueden entender la magnitud de la crisis ambiental y tomar medidas para revertirla. Aquakit también cuenta con los siguientes retos presentes en su metodología.



RETO 1

"Construcción del ciclo integral del agua"

Consiste en un gran mapa donde colocar las diferentes fases de ciclo urbano del agua a través de piezas de madera y tuberías.



RETO 2

"Exploración de tuberías"

Utilizando un endoscopio, el alumnado puede visualizar el interior de una tubería y ver lo que, a simple vista, no se puede observar.



RETO 3

"Potabilización"

A través de diferentes métodos, el alumnado determinará si el agua es potable o no.

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	---	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Campaña Concienciación sobre el buen uso de la red de saneamiento

Cada año, toneladas de residuos acaban en las redes de alcantarillado y en las depuradoras. Parte de estos residuos que tiran los ciudadanos por el inodoro, no son biodegradables y generan obstrucciones en estas instalaciones. Asimismo, a esta problemática, se ha unido en los últimos años la presencia masiva de mascarillas y guantes. Sólo en el último año, la depuradora que recoge las aguas residuales de Torre Vieja recogió un total de 221 toneladas de residuos, gran parte de los cuales corresponden a estos elementos.

Asociadas a estas obstrucciones, AGAMED atendió durante el último año en torno a 220 incidencias en los bombeos y en la red de alcantarillado.

Dada esta situación, el Ayuntamiento de Torre Vieja y AGAMED han decidido lanzar una campaña destinada a concienciar a la población sobre la necesidad de hacer un correcto uso de la red de alcantarillado. Así, la campaña contempla la difusión, a través de los medios de comunicación y redes sociales, de información a la población sobre esta temática, de manera que pueda llegar a todos los sectores.

En el caso de las toallitas, de uso infantil, desmaquillantes o para higiene y cuidado corporal, los problemas generados implican la presencia de madejas de fibras textiles y plásticos, las cuales, unidas a otros muchos residuos vertidos de manera indebida por el wc, atascan el alcantarillado de la ciudad; generando lo que a nivel social ya se ha denominado como “el Monstruo de las cloacas”. Porque, aunque muchos de estos

envases marcan que se trata de productos biodegradables, realmente no son fácilmente desintegrables, puesto que el tiempo que tardan en degradarse es considerablemente elevado.

Las instalaciones más dañadas por este hecho, además de las redes por donde circula el agua de manera continua, son las estaciones de bombeo de aguas residuales, que requieren limpiezas constantes, con las consecuentes molestias de olores y ruidos que esto ocasiona a los vecinos de la zona donde se ubiquen las bombas. También se ven dañadas las rejillas y tamices de desbaste de la estación depuradora, que sufren colapsos y roturas por la llegada de los acumulos de toallitas. Tampoco se debe olvidar que la vida útil de todas las infraestructuras hidráulicas está asociada al buen uso que se realice de las mismas.

Arrojar estos elementos implica un encarecimiento de aproximadamente el 15% en el coste de mantenimiento de las redes e infraestructuras de alcantarillado y saneamiento, incluyendo la gestión de los residuos generado.

Además de estos elementos, la población arroja al inodoro otros productos que provocan graves problemas en los procesos de depuración y afectan al medio ambiente como pinturas, aceites, detergentes, jabones, medicamentos o plaguicidas, entre otros.



Visitas a instalaciones

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



Visita de 50 alumnos de 4º de la ESO del Centro de educación La Purísima a la Estación Depuradora.

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.

Se ofrece un amplio abanico de programas educativos e institucionales, recursos didácticos y planes directores para museos, centros de interpretación ambiental e instalaciones.



Día Mundial del Agua “Agua para la paz”.

Este día se difundió en la prensa local y autonómica las acciones que se están llevado a cabo y que impulsan la circularidad del agua, clave para un futuro sostenible, en la Comunitat Valenciana.



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	---	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Congreso de Educación

AGAMED, en el marco de su compromiso con la educación y el desarrollo sostenible, colabora activamente con el "IV Congreso Reinventar la Educación", un evento de referencia organizado por la Concejalía de Educación de Torre vieja. Este congreso, que representa el mayor encuentro educativo del año en la ciudad, se ha convertido en un espacio fundamental para la transformación e innovación educativa. AGAMED apoya esta iniciativa que busca analizar, reflexionar y transformar el panorama educativo actual.

El congreso genera sinergias y vínculos entre los diferentes actores de la comunidad educativa, combinando momentos de aprendizaje con experiencias innovadoras, contribuyendo así al desarrollo de una educación más sostenible y adaptada a los retos actuales.



Día del árbol

Dentro de los objetivos de DS+ y de la política medioambiental, AGAMED establece diferentes indicadores encaminados a minimizar los impactos de emisiones de CO₂.

Con esta puesta en valor por la educación y la regeneración ambiental, "celebramos este día, para concienciar a la población en general y a los alumnos de los centros escolares en particular la importancia de la vegetación para absorción del CO₂ e impedir la degradación de las áreas del parque natural".

Alumnos de los 14 centros escolares de la localidad plantaron cerca de 800 plantas en 2,5 hectáreas del Parque Natural de las Lagunas de La Mata-Torrevieja.

Se han plantado especies autóctonas como coscoja, lentisco, taray, lavanda, enebro, espinos negro, palmito, santolina, pino carrasco, aladierno, romero y algarrobo, en una zona degradada, por tratarse de antiguos bancales de cultivos abandonados.



Inversión social

"Becas Jóvenes Talentos"

Agamed entrega estas becas que cubrirán el 100% del importe anual de la matrícula en las universidades Universidad de Alicante (UA), Universidad Miguel Hernández de Elche (UMH) y en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Uno de los pilares fundamentales de este programa es la ayuda económica, 1.500 euros /beca, que se destina no solo a cubrir la matrícula y las tasas universitarias, sino también a gastos directos relacionados con su educación.

Paralelamente a ello, los estudiantes becados contarán con un acompañamiento pedagógico y psicosocial por una entidad social, en este caso Cruz Roja, y tres sesiones grupales online para su seguimiento. El objetivo es evitar el abandono de estudios, debido a factores sociales ajenos al mundo académico.

La inversión social en estas becas busca garantizar el acceso a la educación y el desarrollo de habilidades en jóvenes que puedan tener dificultades económicas o sociales para acceder a ellas.



Acto de reconocimiento celebrado en el Salón de plenos del Ayuntamiento de Torrevieja.



[6.000€]

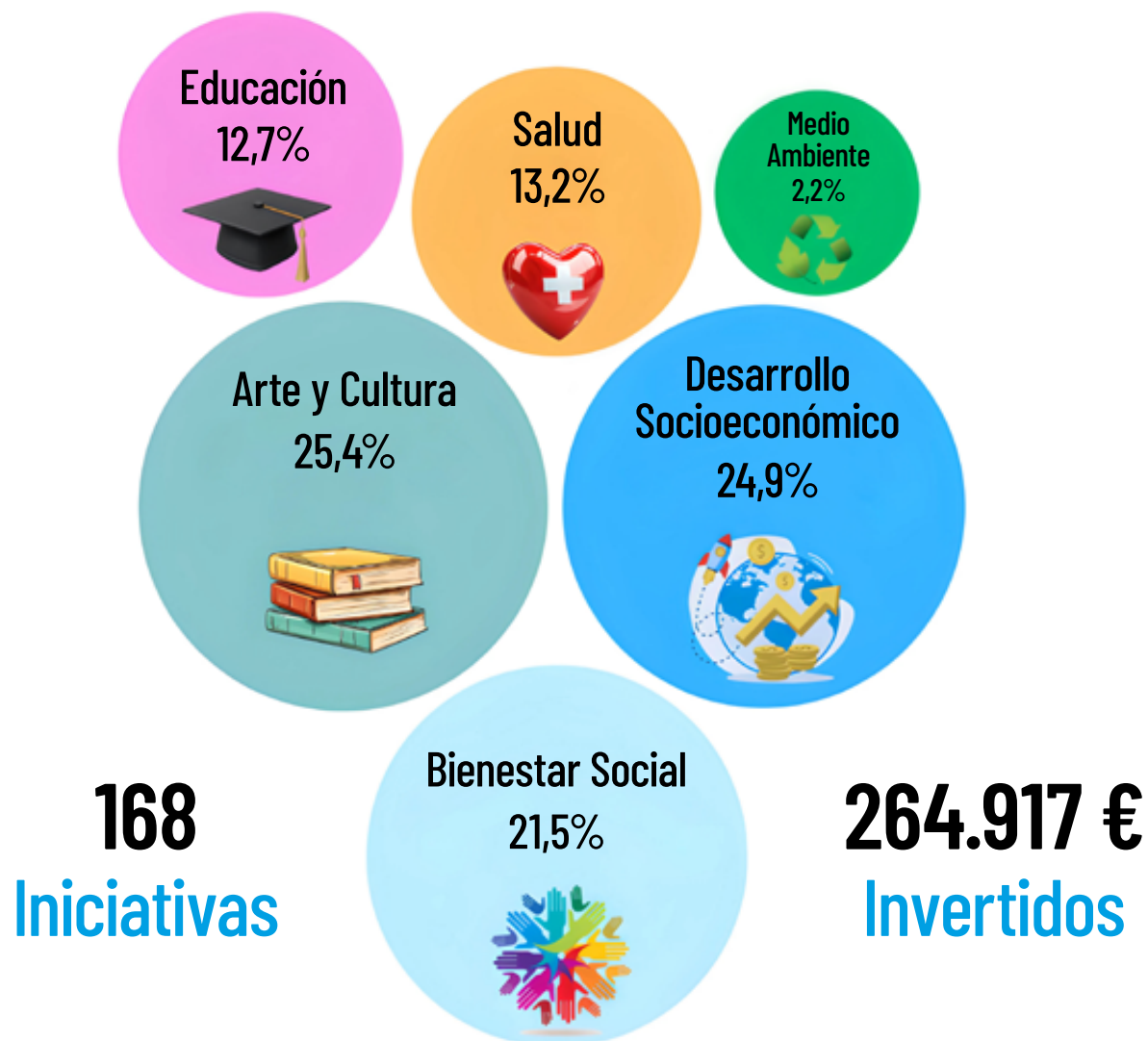
Importe total destinado a los cuatro
jóvenes que han obtenido la
'Beca Jóvenes Talentos'

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	---	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Inversión social

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

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



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	---	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Pacto Mundial

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



DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

Hidraqua ha publicado el avance de las políticas propuestas por el Pacto Mundial y ha reportado el Informe de Progreso 2024 (COP) sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, clasificado en el nivel más alto ("GC Advanced"). A través del nivel GC Advanced, la Oficina del Pacto Mundial reconoce a las empresas que se esfuerzan por publicar informes de seguimiento y que han adoptado una amplia gama de mejores prácticas en el gobierno y la gestión de la sostenibilidad basados en los Principios del Pacto Mundial.

Consulta a: [Communication on Progress](#)



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	---	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Agamed contigo

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

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

Entidades colaboradoras del Programa CONTIGO



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



¿Qué barreras aborda el Programa CONTIGO?

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

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

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

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

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

Telelectura

Este servicio informa por email y SMS sobre consumos excesivos o periodos prolongados de actividad o inactividad del contador, facilitando la detección inmediata de fugas y el control del consumo en tiempo real, incluso en viviendas deshabitadas.

Esta solución innovadora de telelectura permite consultar el consumo de agua en cualquier momento y lugar, acceder a información detallada online y realizar facturaciones reales, evitando estimaciones por falta de acceso al contador, como ocurrió durante el confinamiento.



Carta
direcciónLa
empresaNuestra
hoja de rutaInnovar para
regenerarResiliencia
climática:
descarbonización
y adaptaciónPreservación
y regeneración
del aguaBiodiversidad
y ecosistemasUn modelo
regenerativo:
hacia la
economía
circularNuestro
equipo,
nuestra
fuerza**Compromiso
local, impacto
global**Cercanía a
nuestros/as
clientesColaboración
responsable
en la cadena
de valorÉtica y
responsabilidad
en cada decisiónSistema
integrado
de gestión
de riesgosDiligencia
debida en
Derechos
Humanos y
Medio AmbienteSobre nuestro
informe

Innovamos con...

VOZE, IA, ChatBot... en la atención al cliente

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

Estamos CONTIGO



Canal web más intuitivo

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



Mayor disponibilidad en el teléfono

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



Canal WhatsApp

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



Cita previa

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



Ayudas y facilidades de pago

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



Lengua de Signos

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



Atención en más de 15 idiomas

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



Oficinas especializadas en la atención a la vulnerabilidad

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

Valoración del servicio

La excelencia sólo es posible cuando ponemos a las personas en primer lugar. Los clientes y la percepción que éstos tengan sobre nosotros representan el mejor barómetro de nuestro trabajo. El servicio de agua es uno de los servicios municipales que mejor valoración tiene por parte de la ciudadanía.

Teléfono de Atención al Cliente

900 222 306

LUNES A VIERNES DESDE LAS 8.00 HASTA LAS 21.00
SÁBADOS DE 9.00 HASTA LAS 14.00

Teléfono icon

TELÉFONO 24 HORAS DE INCIDENCIAS

900 222 306

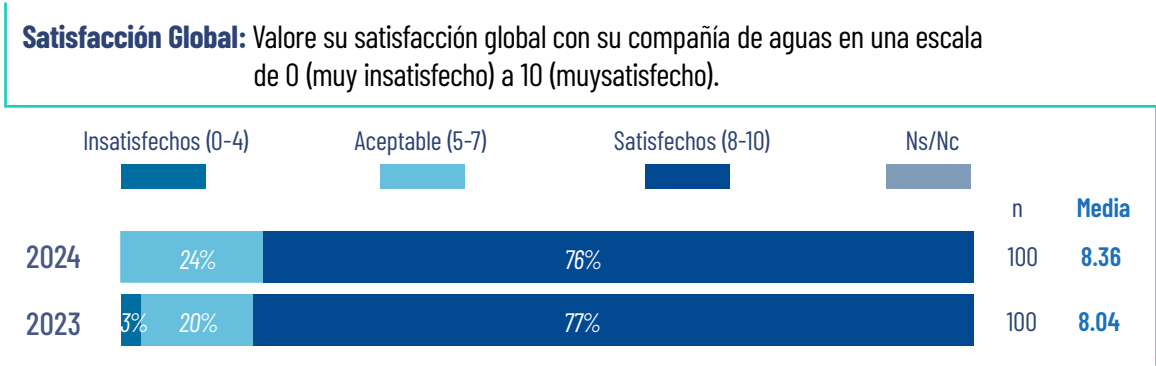
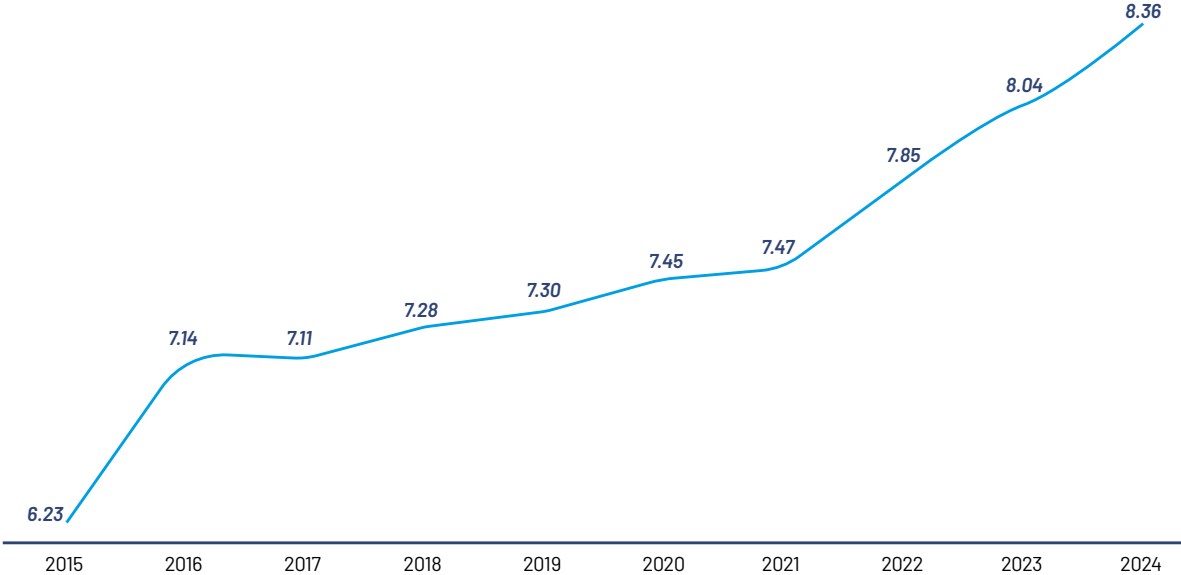
MENSAJERÍA INSTANTÁNEA
LUNES A VIERNES
DESDE LAS 8.00 HASTA LAS 21.00

+34 620 546 005

WhatsApp icon

OFICINAS PRESENCIAL	61.483
	44.587 (2022) 51.477 (2023)
ÁREA DE CLIENTES (WEB)	49.945
	42.371 (2022) 40.799 (2023)
ATENCIÓN WHATSAAP	5.255
	946 (2022) 3.162 (2023)
ATENCIÓN CHAT	3.652
	396 (2022) 1.887 (2023)

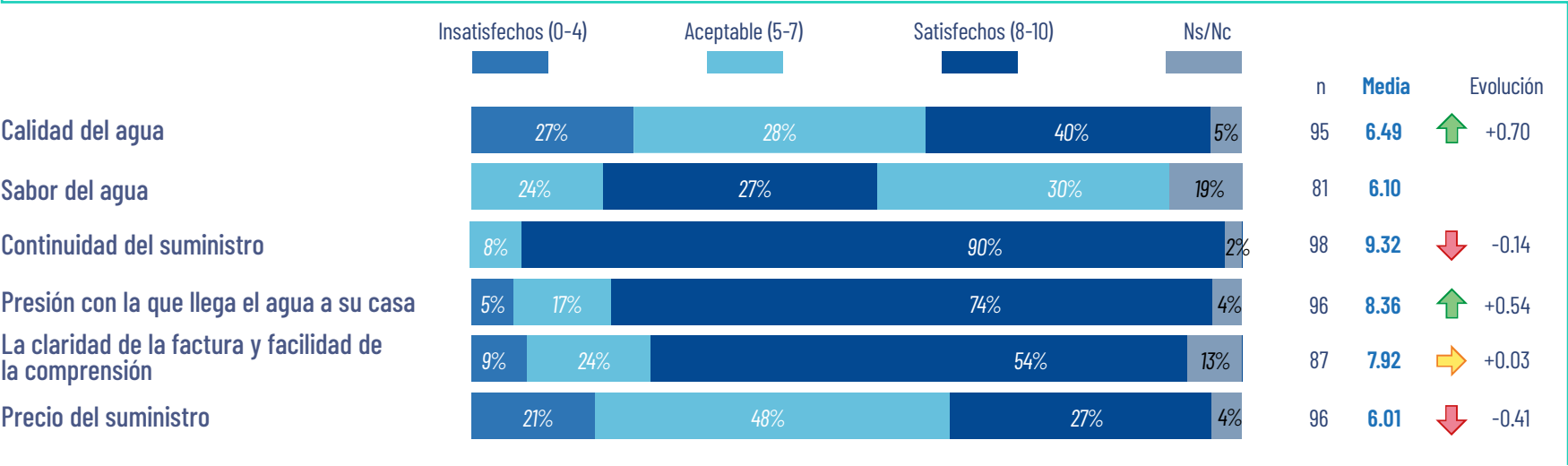
Evolución encuesta de satisfacción de clientes



[Mapa obras y afectaciones](#)

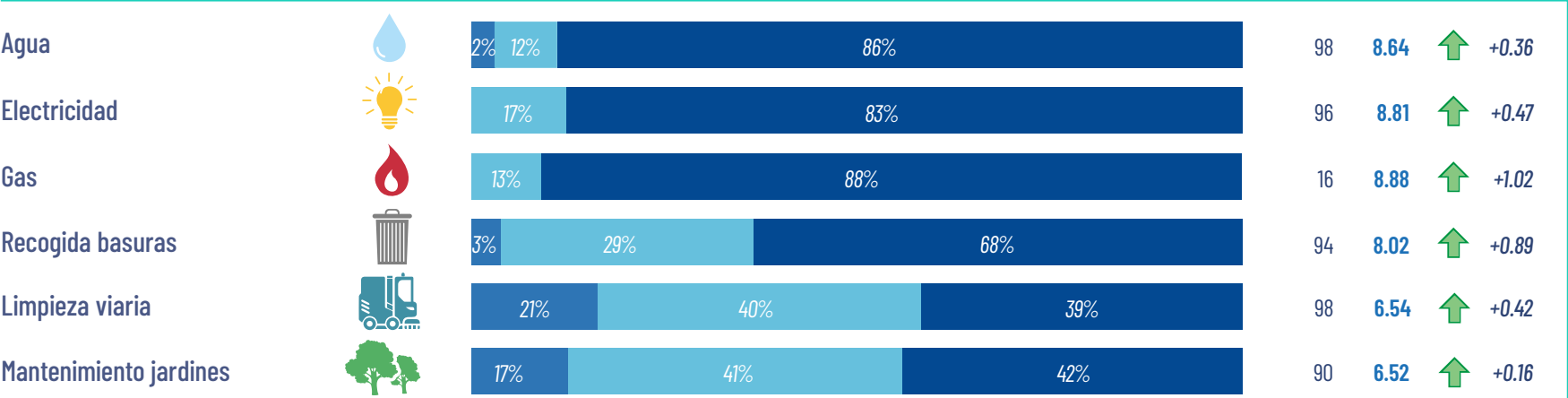
Valoración de la imagen de la empresa

Indicadores: Valoración de la empresa suministradora de agua



Valoración de los servicios

Benchmark: Valore, de 0 a 10, donde un 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece su compañía.



Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 9 minutos



Encuesta realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2024



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



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

Proceso de quejas



Customer Counsel generando confianza a través de la mediación

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

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

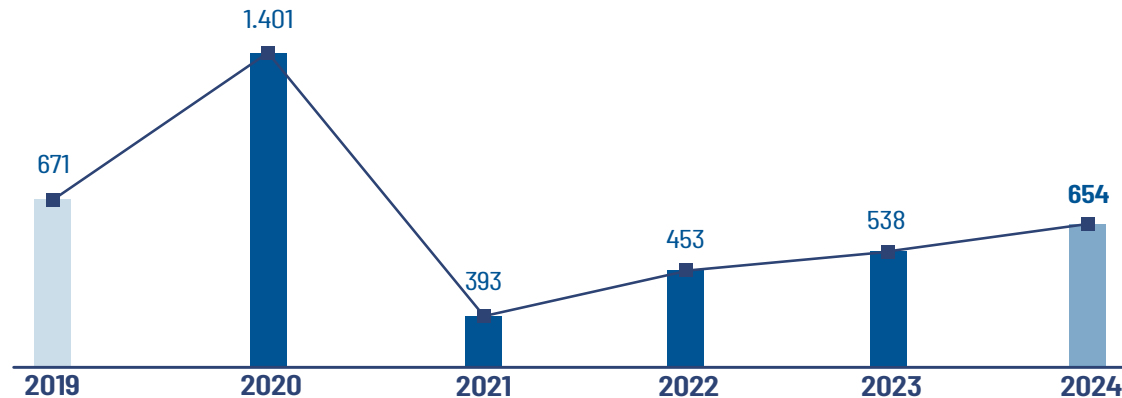
En el año 2024 se han realizado 1 mediación a través del Customer Counsel o la Junta de Arbitraje.

Adhesión a la Junta de Arbitraje

Agamed se adherido a la junta de arbitraje de consumo desde finales del 2023. Se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el ámbito de consumo que nace cuando las partes enfrentadas no se ponen de acuerdo en la solución más adecuada y utilizan un tribunal arbitral para la resolución de la divergencia. Ambas partes se comprometen a cumplir la resolución que dicte el tribunal.

Las reclamaciones entre consumidores y empresarios, que se pueden resolver mediante el arbitraje de consumo, se gestionan a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana. Es un sistema gratuito y mucho más ágil que la reclamación judicial.

Reclamaciones anuales



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Compromisos de calidad del servicio

En Agamed hemos establecido seis compromisos de calidad del servicio a los que nos comprometemos a una compensación económica que debemos abonar al cliente en el caso de no cumplir el compromiso de calidad del servicio.

Se actúa de oficio en todos los casos y se realizar un seguimiento según Norma ISO 9001.

ALTA DE SUMINISTRO

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

EXACTITUD DE SU FACTURA

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

AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.

RESPUESTA A RECLAMACIONES

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

PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

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



Carta de compromisos

Carta
direcciónLa
empresaNuestra
hoja de rutaInnovar para
regenerarResiliencia
climática:
descarbonización
y adaptaciónPreservación
y regeneración
del aguaBiodiversidad
y ecosistemasUn modelo
regenerativo:
hacia la
economía
circularNuestro
equipo,
nuestra
fuerzaCompromiso
local, impacto
global**Cercanía a
nuestros/as
clientes**Colaboración
responsable
en la cadena
de valorÉtica y
responsabilidad
en cada decisiónSistema
integrado
de gestión
de riesgosDiligencia
debida en
Derechos
Humanos y
Medio AmbienteSobre nuestro
informe

CERCANÍA A NUESTROS/AS CLIENTES

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Sistema de gestión

El sistema de gestión se somete a auditorías anuales, tanto internas como externas. Las auditorías internas son llevadas a cabo por personal cualificado de la propia organización, mientras que las externas son realizadas por auditores independientes de entidades de certificación.

Desde el año 2000, cuando la compañía obtuvo su primera certificación ISO, el sistema de gestión ha evolucionado continuamente, aplicando el principio de mejora continua hasta la actualidad.

Gestión de la calidad

Agamed, comprometida con la calidad y la excelencia, ofrece a sus clientes un servicio que cumplen con los más altos estándares. Para ello, cuenta con un sistema de gestión de calidad ISO 9001, enfocado en procesos, que abarca incluso 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.

Gestión de la continuidad del negocio

La norma ISO 22301 especifica los requisitos para un sistema de gestión encargado de proteger a la empresa de incidentes que provoquen una interrupción en su actividad, reduce la probabilidad de que se produzcan y garantizan la recuperación de esta.

Seguridad y salud

La norma ISO 45001:2018 ha permitido mejorar el sistema para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño de nuestro negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana. El sistema cubre a las contratas y personal en formación en las instalaciones.

Inocuidad del agua

La norma ISO 22000 ofrece un enfoque científico para identificar, valorar y controlar los peligros en el agua de consumo humano. Esta norma busca los peligros más importantes en las etapas del proceso, desde la compra hasta el grifo del consumidor, estableciendo mecanismos de gestión para evitar riesgos y garantizar la seguridad del producto.

Familiarmente responsable

El sistema de la gestión de la conciliación, efr, es un modelo de la Fundación Másfamilia, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral.



9001
Gestión de calidad



22000
Gestión de la inocuidad del agua



14001
Gestión ambiental



45001
Prevención de riesgos laborales



22301
Gestión de la continuidad del negocio



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	--	--	--	---	--	-----------------------

El agua un derecho fundamental

Alineamos nuestros compromisos...



IMPULSAR NUESTROS FONDOS Y TARIFA SOCIALES AL ALCANCE DE TODOS



con los objetivos de Desarrollo Sostenible



100%

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



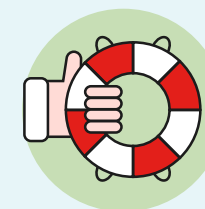
1.173

personas se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pagos de factura o ayuda



1.526.630€

destinados a los fondos sociales en los últimos seis años



Más de

717.816€

de ayudas para financiar el pago de recibos sin intereses de demora



8,36

de nota de valoración del servicio por nuestros clientes

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, es el proceso más relevante en las consultas con los grupos de interés ya que marca las líneas estratégicas de la gestión en los municipios. Esta propuesta se lleva al Consejo de Administración 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, quien tiene la facultad de establecer el acuerdo sobre el dictamen de dichas tarifas. Además, en la Comunidad Valenciana (GVA) existe un órgano adscrito a la Consellería competente en materia de comercio, que regula mediante Decreto 68/2013, de 7 de junio, del Consell, la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana, así como los procedimientos para la implantación o modificación de precios o tarifas sujetos al régimen de autorización y comunicación.

En este caso, esta Comisión determina en última instancia, los precios finales a aplicar en el servicio de agua potable y conservación de contadores. Para el caso de los precios públicos de alcantarillado es el Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización.

REGULADOR

AYUNTAMIENTOS Y COMISIÓN DE PRECIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Asegura el acceso universal

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

Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero

Define y viabiliza los mecanismos de financiación

Articula la participación ciudadana

Vela por el cumplimiento del compromiso

OPERADOR

AGAMED

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

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.

07 AGUA PARA TODOS

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

Fuente Informe AEAS 2020

AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA

ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

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

COMISIÓN DE PRECIOS GVA

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



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

Fondo Social

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

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



[308.092€]

del Fondo Social se beneficiaron **846 familias**

Asistencia para el pago
de facturas a través del
Fondo Social

Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

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 2024 se firmaron 1.173 compromisos de pago sin intereses por importe de 717.816 €. Estas ayudas en la financiación sin intereses han aumentado un 59,38% respecto al año anterior.

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.

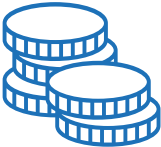
Agamed sigue enviando las facturas con la información del consumo y el gasto real. Esta modalidad de pago es gratuita independientemente de la tarifa aplicada, también es reversible. Este modelo permite una mejor planificación de los gastos domésticos de forma mensual y sin sobresaltos y también el cliente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

En el ejercicio 2024, 120 personas han solicitado esta modalidad.

Coordinación con los servicios sociales

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

La ciudadanía no siempre conoce las medidas que establece para garantizar el suministro, motivo por el cual la compañía ha revisado sus procedimientos de comunicación y sensibilización en las líneas de atención al cliente, especialmente para atender a aquellos que se encuentran en una situación menos favorable.



[717.816€]

Financiados sin intereses, para 1.173 clientes



Calidad del agua

El agua que distribuye Agamed supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Unión Europea con la directiva(UE) 202/2184 que toma como base las recomendaciones de la por la Organización Mundial de la Salud. En nuestro país, el Real Decreto 3/2023 adapta a la legislación española esta normativa europea. Se realizan 1.127 análisis anuales, destacando los análisis completos, las determinaciones de radiactividad, legionella entre otros.

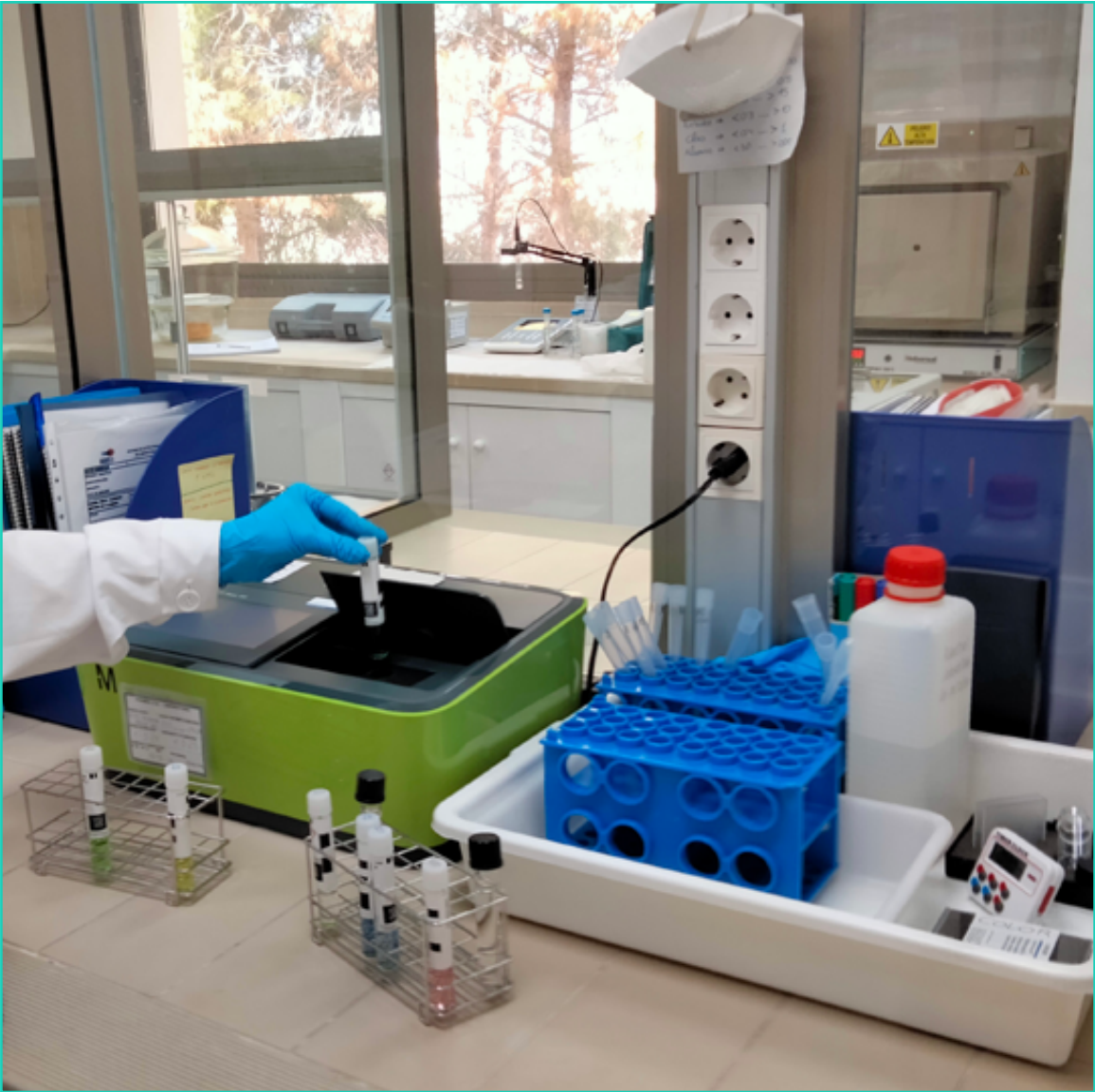
La garantía de calidad del agua potable es una de las principales prioridades de Agamed. Prueba de ello es la certificación en ISO 22000, que asegura que el agua se trata es un producto inocuo y con total garantía sanitaria. En este sentido se llevan a cabo análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución, así como mediante análisis microbiológicos y fisico-químicos que permiten monitorizar todos los parámetros que pueden afectara la calidad del agua que se suministra a nuestros clientes, cumpliendo ampliamente el número de análisis marcado por la legislación vigente.

Se analiza exhaustiva y constantemente el agua que distribuimos en el término municipal de Torrevieja, observando parámetros como: metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbidez, olor, color, sabor, etc.

Llevamos a cabo comprobaciones en continuo del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de la red de agua potable. Asimismo, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.

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

TIPO ANÁLISIS	CANTIDAD
Análisis control	79
Análisis completo RD 3/2023	16
Análisis rutina ampliado	595
Análisis rutina	170
Análisis caract. redes	16
Análisis grifo del consumidor	64
Legionella	120
Estudio de la radioactividad	5
Lista de observación	1
Total Análisis 2024	1.065



Control del agua en grifo del consumidor

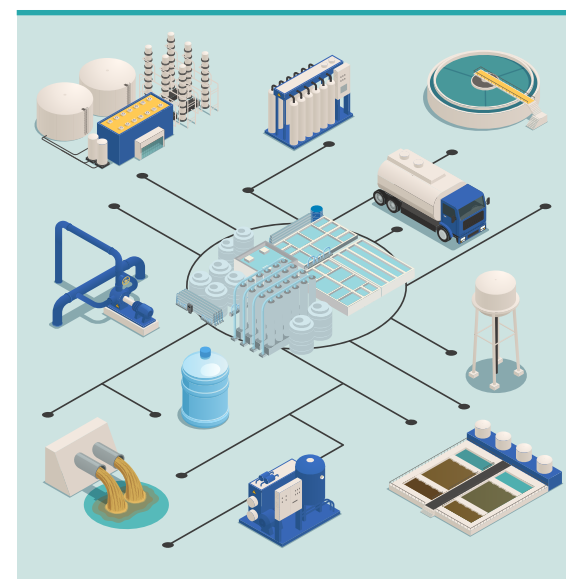
Agamed ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa “control de agua en grifo del consumidor”. Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra 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).

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. 3/2023 y que hemos impulsado para mejorar el servicio de agua potable municipal. Durante el 2024 se han cumplido las campañas voluntarias de control del agua en grifo del consumidor y se han realizado 64 análisis mensuales.

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.



22000

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.



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

Catas de agua

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

La cata consiste generalmente en probar aguas de diferente procedencia (osmotizada, embotellada de alta mineralización, embotellada de baja mineralización, de la red de agua potable del municipio, entre otras).

En primer lugar se realiza un análisis visual de la misma para testar su brillo, fluidez, color y limpieza. Después, se procede a un análisis olfativo para considerar las fragancias presentes, agradables o desagradables. En esta prueba, se valora la frescura del agua así como el aroma que pueda desprender debido a la presencia de por ejemplo cloro, imprescindible para garantizar la desinfección del agua. Finalizando con un análisis gustativo en el que los participantes valoran el sabor dulce, salado, ácido o amargo del agua.

Los participantes al finalizar la cata se sorprenden de las diferencias entre los tipos de aguas y valoran positivamente el agua que reciben en sus hogares. En las jornadas se explica los controles que se realizan para garantizar la potabilidad del agua, las ventajas económicas y ambientales de consumir agua del grifo y también la importancia y el valor de sales minerales del agua para nuestro organismo.



Buen Gobierno y gestión ética

Agamed trabaja para promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de su conducta profesional e integra 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.

Código ético

El Código ético, aprobado por el Consejo de Administración, establece directrices claras para que todos los trabajadores de Agamed se comporten de manera ética y transparente en su trabajo diario. Este código se complementa y perfecciona con políticas, protocolos y normativa de aplicación.

Código anticorrupción

Describe los principios y actuaciones para respetar el compromiso de Agamed de prohibir cualquier forma de corrupción y comportamientos semejantes y de atenerse a las reglamentaciones y mejores prácticas.

Canal ético

El Código ético de Agamed prevé el establecimiento de un canal de comunicación en materia de ética y cumplimiento. Para ello, ha habilitado un procedimiento confidencial, anónimo si así se desea, para poner en conocimiento del Compliance Officer, de buena fe y sin temor a represalias, aquellas actuaciones que, a su leal saber y entender, constituyan conductas o actuaciones inapropiadas a la luz de lo dispuesto en el Código ético, código anticorrupción y en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.

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

Para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ética y velar por la integración de los valores éticos en el comportamiento de todos los profesionales. Agamed cuenta con un responsable que vela por su correcto despliegue en la sociedad y se asegura de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.



codigoetico@agamed.es



[Código Ético](#)



Políticas

- **Política de relaciones con autoridades y funcionarios.**

Determina la relación con una autoridad y/o funcionario público (o un tercero vinculado a éste) en cuanto a regalos, influencia, retribuciones, etc.

- **Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.**

Determina la relación con terceros (clientes, proveedores, competidores, socios, etc.) y los posibles conflictos de interés, así como los protocolos de actuación con cada uno de ellos.

- **Política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas.**

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

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

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

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

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

- **Política de cumplimiento fiscal.**

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

- **Protocolo de buenas prácticas en materia de ética en relaciones comerciales.**

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

- **Política de Privacidad del Canal Ético.**

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

- **Política de Conflicto de Interés.**

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

- **Política de Cumplimiento Penal.**

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

- **Manual de Cumplimiento y Riesgos Penales.**

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



Reporte a los grupos de interés

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

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

En aplicación de las políticas, en caso de que se informe al Compliance de un conflicto de interés, éste lo recoge y lo comunica a las partes interesadas.

Enfoque de precaución

Anualmente se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida la compañía y se elabora el mapa de riesgos del Grupo. Este documento refleja los riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos en el ejercicio de nuestra actividad, y va más allá de la perspectiva puramente económica, considerando todos los riesgos y oportunidades que puedan existir en relación con el medio ambiente, la sociedad, la gobernanza y la estrategia. Los riesgos quedan incluidos en las siguientes categorías: Estratégicos, Financieros y Operativos.

Agamed tiene certificados normas que establecen sistemáticas para dar respuesta a los riesgos derivados tanto del enfoque de inocuidad, continuidad de negocio seguridad y salud, gestión ambiental y se realiza un análisis exhaustivo de riesgos.

Así mismo la Organización dispone de procedimiento propio para la gestión de los riesgos del sistema de gestión con carácter general.

Mapa de riesgos

Dentro de la estructura del modelo de prevención y control de delitos penales está la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que han de ser prevenidos, lo que se conoce como Mapa de Riesgos.

El Mapa de riesgos es un análisis dinámico, en el sentido que su revisión es continua, teniendo establecido un sistema para el tratamiento descrito de los riesgos considerados en la empresa. Para ello, por cada área de la compañía se ha procedido a realizar un análisis exhaustivo de identificación de los riesgos asociados a la actividad, así como a su evaluación de Riesgo Inherente y Riesgo Residual. Identificando y estableciendo, bien, buenas prácticas y/o controles que contribuyen a la mitigación del riesgo.

CRITERIOS MATRIZ

EVALUACIÓN DE RIESGOS

MUY ALTA					
ALTA					
MEDIA					
BAJA					
MUY BAJA					
P / I	MUY BAJA	BAJA	MEDIO	ALTO	MUY ALTO

NIVEL DE RIESGO

MÍNIMO

LEVE

MODERADO

ALTO

MUY ALTO

Riesgos laborales

La identificación y evaluación de los riesgos laborales se realizan por instalaciones y por puestos de trabajo. Tras la detección del riesgo y su valoración se incluyen las medidas correctoras propuestas para eliminarlo o minimizarlo, la planificación de su resolución por el responsable y la asignación de los recursos humanos y financieros necesarios. En estos documentos se describen las acciones normativas comunes para todos los centros de trabajo, así como las actividades desempeñadas por los distintos puestos de trabajo. Asimismo, se describe la metodología de evaluación aplicada y los criterios de evaluación empleados.

El procedimiento de “Evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva” es una herramienta de gestión preventiva básica para cumplir con el compromiso de mejora continua, siendo actualizada cuando se presenten determinadas circunstancias, como son:

- **Modificación de las condiciones de trabajo.**
- **Resultados de las investigaciones de accidentes y enfermedades profesionales.**
- **Resultados de los controles ambientales periódicos.**
- **Modificación de los criterios de evaluación.**
- **Disposición específica.**

La evaluación de riesgos se realizará cada 5 años, salvo que se consideren circunstancias específicas que determinen otra frecuencia de revisión. La evaluación será con el método FINE y el personal Técnico de Prevención es el responsable de la realización y la actualización del mismo.

El procedimiento para la comunicación e investigación de eventos de seguridad establece el protocolo de comunicación, gestión y control de eventos de seguridad.

La Política de SSL favorece la participación de todas las partes y establece la implantación progresiva de la Cultura Justa, basada en un enfoque positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de eventos y así comunicar situaciones de riesgos para actuar preventivamente. Además, en los centros de trabajo se realizan charlas periódicas sobre distintos temas de SSL en las que se promueve la participación y la comunicación de riesgos.

Para proteger a la plantilla y garantizar la comunicación, además de la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL, se disponen de los siguientes mecanismos: delegados de PRL y Comités de SSL. En el caso de riesgo grave e inminente, la propia Ley de PRL recoge el concepto y ampara la paralización de la actividad, en especial en su artículo 21.

En la ISO 45001, se establece **“la plantilla debe ser sensibilizada y tomar conciencia de la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio”**.



Digitalización Permisos de Trabajo para contratistas

Los Permisos de Trabajo (PDT) son barreras preventivas que tienen por objetivo asegurar, mediante medidas técnicas y organizativas, el control de riesgos mayores para la seguridad y la salud vinculados a la interacción entre operaciones, instalaciones y su entorno.

Para la digitalización de los permisos de trabajo, se ha desarrollado una herramienta llamada PROSAFETY con el objetivo de facilitar el cumplimiento del deber in vigilando por parte de la empresa a la hora de gestionar y cumplimentar los diferentes PDT necesarios para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

Esta herramienta comienza a utilizarse entre trabajadores propios y actualmente el objetivo es ampliar su utilización a las contratistas y sus trabajadores con motivo de una visión única y compartida así como simplificación de la gestión.

Derechos humanos

Para Agamed el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que otorgamos una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. El respeto a los derechos humanos es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestras actividades y defenderlos en todos los países donde operamos es parte integral de nuestra responsabilidad.

Este compromiso ético se sustenta en la Política de Derechos Humanos de Agbar; en el **Código de Conducta de Agamed**; en la agenda de Naciones Unidas, a través del Pacto Mundial (Global Compact) –al que nos sumamos en 2019 a través de Hidraqua–, y en nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible.

La debida diligencia de estos derechos se asegura, entre otros mecanismos, a través de la articulación de políticas de gestión, la identificación de los riesgos asociados al impacto sobre los derechos humanos, el establecimiento de canales de diálogo entre el personal (como la red de embajadores), y buzones como el codigoetico@agamed.es, disponible para realizar cualquier consulta o queja.

Se ha llevado a cabo una identificación de riesgos y amenazas en relación con los derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales para detectar posibles puntos de

vulnerabilidad y, en su caso, diseñar e implementar medidas para mejorar la calidad de dichos riesgos. El perímetro estudiado ha incluido no solo el grado de cumplimiento interno sino también el de los proveedores de Agamed. Como resultado de dicha identificación no se han detectado riesgos significativos en los ámbitos de derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales.

Derechos humanos y plantilla

En su política de derechos humanos, Agamed se compromete a respetar y promover los derechos humanos en todos sus ámbitos de actuación, y específicamente a respetar los derechos de su plantilla según establecen los estándares de la OIT; también requiere a sus profesionales el respeto de los derechos humanos cualquiera que sea su ámbito de trabajo, además del deber de informar a los socios o empresas proveedoras de la existencia de la mencionada política de derechos humanos.



Carta dirección	La empresa	Nuestra hoja de ruta	Innovar para regenerar	Resiliencia climática: descarbonización y adaptación	Preservación y regeneración del agua	Biodiversidad y ecosistemas	Un modelo regenerativo: hacia la economía circular	Nuestro equipo, nuestra fuerza	Compromiso local, impacto global	Cercanía a nuestros/as clientes	Colaboración responsable en la cadena de valor	Ética y responsabilidad en cada decisión	Sistema integrado de gestión de riesgos	Diligencia debida en Derechos Humanos y Medio Ambiente	Sobre nuestro informe
-----------------	------------	----------------------	------------------------	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--	--	---	--	-----------------------

La normativa laboral vigente en España está alineada con los principios y derechos fundamentales establecidos en la Declaración OIT respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. En su compromiso con estos principios, el 100% de la plantilla de Agamed está adscrita a convenio colectivo que mejoran el Estatuto de los trabajadores y dicha normativa.

En el Código de Conducta de Agamed se recogen valores corporativos que se expresan a través de la actuación de sus profesionales. Valores como el respeto y el espíritu de equipo favorecen unas relaciones entre la plantilla basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. Hidraqua condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprueba cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuosa con la diversidad y con la vida privada, Agamed tiene en cuenta ante todo las competencias de sus profesionales y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación.

El compromiso con los derechos humanos se materializa en distintas políticas, como la Política de Equidad y la Política de Seguridad y Salud Laboral, desplegándose asimismo a través de iniciativas para fomentar el empleo estable y el bienestar y la experiencia de su personal. En este contexto se enmarca el Programa de Hábitos Saludables, con el claro objetivo de promover la salud personal y laboral tanto en relación con el bienestar físico como emocional y la nutrición y alimentación, con un amplio abanico de acciones y actividades

que confirman el decidido compromiso de la compañía para potenciar un modelo de empresa saludable.

Otra iniciativa es el proyecto Smart Working, un proyecto de evolución del modelo de trabajo que pretende, entre otras líneas, aportar una mayor flexibilidad a la plantilla, permitiendo elegir el momento, el lugar y la forma de trabajar. El proyecto contribuye así a la equidad y a la no discriminación.

Agamed impulsa el empleo de calidad también desde el ámbito formativo como la incorporación de estudiantes en prácticas y la formación dual.

Adicionalmente, también se favorece la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, con iniciativas en colaboración con administraciones públicas y entidades del tercer sector.

Derechos humanos en la cadena de valor

Agamed forma parte de la comunidad Achilles. En el sistema de calificación de proveedores de dicha comunidad se incluyen preguntas sobre cumplimiento de los derechos humanos, tanto para su registro básico como el registro Repro (dando cobertura a los proveedores de riesgo medio y alto). De forma directa (referencia explícita al concepto “derechos humanos”) e indirecta (referencia a artículos específicos como la no discriminación, explotación infantil, etc.).

Los proveedores tienen acceso a los contenidos de las políticas y del Código de Conducta en el portal de proveedores Supplier

Box y pueden vehicular cualquier queja o denuncia a través del canal indicado. Los proveedores estratégicos con los que trabaja Agamed e Hidraqua están ubicados en territorio español, por lo que el cumplimiento de estos derechos humanos está garantizado, en virtud del marco legal laboral existente.

Adicionalmente, en las auditorías que se realizan desde la comunidad Achilles, se incorpora la evaluación del cumplimiento en derechos humanos. Agamed, además, hace extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos formalizando con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.





SOBRE NUESTRO INFORME

Estudio de materialidad

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

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




PROYECTOS

- Diseño Web
- Desarrollo de
- SEO

MARKETING

- Redes sociales
- Campañas de email

ANÁLISIS DE AGUAS

- Muestreo
- Laboratorio
- Informe

TAREAS

- Informe
- Llamar a Pablo
- Presupuesto

Reunión a las 12:00

Lanzamiento campaña

Doble materialidad

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

Metodología:

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

Verificación externa del informe

Hidraqua sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente a los ejercicios 2023 y 2024, con él se da respuesta en referencia a GRI. Este informe de Hidraqua incluye a las empresas mixtas participadas con el objetivo de informar a nuestros grupos de interés sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Comunitat Valenciana.

Metodología y Equipo Verificador

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

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

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



Declaración de Verificación

Objeto y Alcance

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

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

para realizar la verificación independiente del documento

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

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

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

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

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

Responsabilidades

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

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

Independencia

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

Declaración nº 300012717 - Pág 1 de 2

Metodología y equipo verificador

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

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

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

Conclusiones

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

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



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

Declaración nº 300012717 - Pág 2 de 2



Aguas del Arco del Mediterráneo, S.A.

C/ Caballero de Rodas, 22

03181 Torrevieja

www.agamed.es