



# Informe de desarrollo sostenible 2022



Sostenibilidad ambiental y  
compromiso con las personas



## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe



# GOBERNANZA

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

# Carta a la ciudadanía

Me complace presentarte nuestro informe sobre los criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) de AGAMED. Este informe es un reflejo de nuestro **compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad empresarial**, abordando los aspectos clave que impactan en nuestra empresa, en la cadena de valor y, especialmente, en Torrevieja. Siempre, sin perder de vista la labor medioambiental de la empresa AGAMED en la que desde su puesta en marcha hemos trabajado para preservar un recurso tan valioso como es el agua y proteger el medio ambiente. Entendemos que sólo así cuidamos de las personas.

En el año 2022, hemos sido testigos de eventos significativos. El planeta continuó experimentando señales alarmantes del cambio climático, con registros meteorológicos extremos que están afectando negativamente a la vida de las personas y los seres vivos en la Tierra. En medio de estos desafíos, en AGAMED nos hemos esforzado por **ser agentes proactivos en la mitigación y adaptación al cambio climático** en la Comunidad Valenciana.

Además, **gracias a los más de 100 profesionales** que forman parte de esta gran empresa seguimos trabajando día a día para preservar el agua y el medio ambiente, realizando inversiones para continuar renovando las infraestructuras del ciclo integral del agua, consumimos **energía**

**100% procedente de fuentes renovables y reutilizamos toda el agua** que se depura anualmente. Ahora es el momento de mirar hacia delante.

A través de medidas concretas, trabajamos por la salud del planeta y de las personas. Adoptamos un enfoque de economía circular, reduciendo el consumo de recursos naturales y regenerando las aguas residuales para su reutilización en diferentes sectores, como el riego agrícola, el uso urbano, industrial y ambiental.

Hemos colaborado con instituciones y comunidades locales para llevar a cabo proyectos que transforman nuestras ciudades en lugares más resilientes y saludables, adaptados a los desafíos del cambio climático. Implementamos soluciones innovadoras, como son las obras de la balsa de laminación de Torrevieja.

Una construcción que dispondrá de una capacidad de 14.000 m<sup>3</sup> para minimizar las inundaciones. También es destacable el uso de las aguas regeneradas para la naturalización de espacios, la protección de los parajes naturales y de la población, frente a la amenaza de incendios forestales.

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.**

Ponemos en marcha cada día los objetivos del pacto social, las ayudas sociales del Fondo Social o el reciente incorporado Programa OLA.

De esta forma, fortalecemos nuestra gobernanza corporativa, asegurando la transparencia, la responsabilidad y la ética en todas nuestras operaciones. Este informe tiene como objetivo presentar nuestra estrategia y acciones en relación con los criterios de Desarrollo Sostenible, así como nuestros logros y metas alcanzadas en cada uno de estos aspectos.



**Eduardo Jorge Dolón Sánchez**

Presidente del Consejo de Aguas del Arco Mediterráneo

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

# Carta de la gerencia

La elaboración y publicación de la memoria de sostenibilidad del ejercicio 2022 de Agamed es un ejercicio de transparencia con la ciudadanía de Torrevieja para mostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, una ejercicio de rendición de cuentas que aborda aspectos claves que impactan sobre el servicio de aguas y saneamiento de Torrevieja.

Dar a conocer a nuestros clientes y usuarios la estrategia de sostenibilidad de Agamed y presentar las acciones llevadas a cabo en relación con los criterios ESG (Environmental, Social, Governance) del 2022 y la hoja de ruta para proyectos futuros. Aprovechamos la ocasión para reflexionar sobre el pasado ejercicio 2022, un año complejo donde hemos sido testigos de eventos globales tan significativos como la invasión de Ucrania y sus graves consecuencias humanitarias y económicas. Además, el planeta continúa experimentando señales alarmantes del cambio climático, con efectos sobre la vida de las personas y los seres vivos en la Tierra.

En medio de estos desafíos globales desde Agamed nos hemos esforzado por ser agentes proactivos en la mitigación y adaptación a la crisis climática promoviendo una gestión sostenible del agua en Torrevieja y ser un municipio más resiliente ante el cambio climático.

La reducción de nuestra huella de carbono y la promoción de energías renovables son medidas con las que pretendemos lograr un equilibrio económico sostenible, a la vez que trabajamos por la salud del planeta y de las personas. Adoptamos un enfoque de economía circular para hacer frente a la creciente escasez hídrica, reduciendo el consumo de recursos y regenerando las aguas residuales para su reutilización y colaborando con las instituciones académicas en el desarrollo de tecnologías y procesos que favorezcan la economía circular.

Agamed es una empresa muy cercana a la realidad de Torrevieja, somos una agente proactivo que colabora con las instituciones y los agentes locales para llevar a cabo proyectos que transformen Torrevieja en un lugar con mayor calidad de vida, más saludable y solidaria con aquellos que más lo necesitan, para evitar que nadie quede atrás.

Nos complace formar parte del equipo de hombres y mujeres que forman parte de Agamed, un equipo comprometido y orientado para hacer de Torrevieja una ciudad más segura y adaptada a los desafíos del cambio climático, ya que implementamos soluciones innovadoras, como parques inundables, tanques de tormentas y sistemas de drenaje sostenible, y aprovechamos las aguas regeneradas.



Jorge Ballesta Paredes

Un valor importante para Agamed son los aspectos sociales y de gobernanza. Fomentamos el diálogo abierto y transparente y promovemos la diversidad, la igualdad y la inclusión, de la mano del Ayuntamiento de Torrevieja y de las ONG de Torrevieja. Hemos focalizado nuestra acción social en el fomento de oportunidades educativas y de empleo, la educación ambiental en los centros educativos, la promoción de la salud con hábitos saludables y el deporte, y como no el valor de la cultura.

Queremos cerrar la presentación con el reconocimiento de la importancia de trabajar en colaboración con los principales actores para emprender los desafíos



Gemma Cruz Mercader

económicos, formativos, educativos y ambientales de manera más efectiva. Tenemos el compromiso de construir alianzas para generar un impacto positivo en Torrevieja, para contribuir al progreso social y a la mejora de la calidad de vida de las personas, reforzando la colaboración público-privada.

Gracias por darnos la oportunidad de poder compartir nuestra visión y mostrar nuestro progreso mediante la rendición de cuentas a nuestros grupos de interés sobre nuestras prácticas sostenibles.

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

# La empresa

Más de 23 años de experiencia nos avalan como una empresa responsable y de referente en la gestión del ciclo sostenible del agua en el levante mediterráneo, reconocida por su apuesta por las tecnologías avanzadas y sostenibles dirigidas a prestar un servicio de calidad y cercano a la ciudadanía, realizar una gestión ética con un firme compromiso con el desarrollo sostenible y generar valor compartido con todos nuestros grupos de interés.

## \_\_\_ 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

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



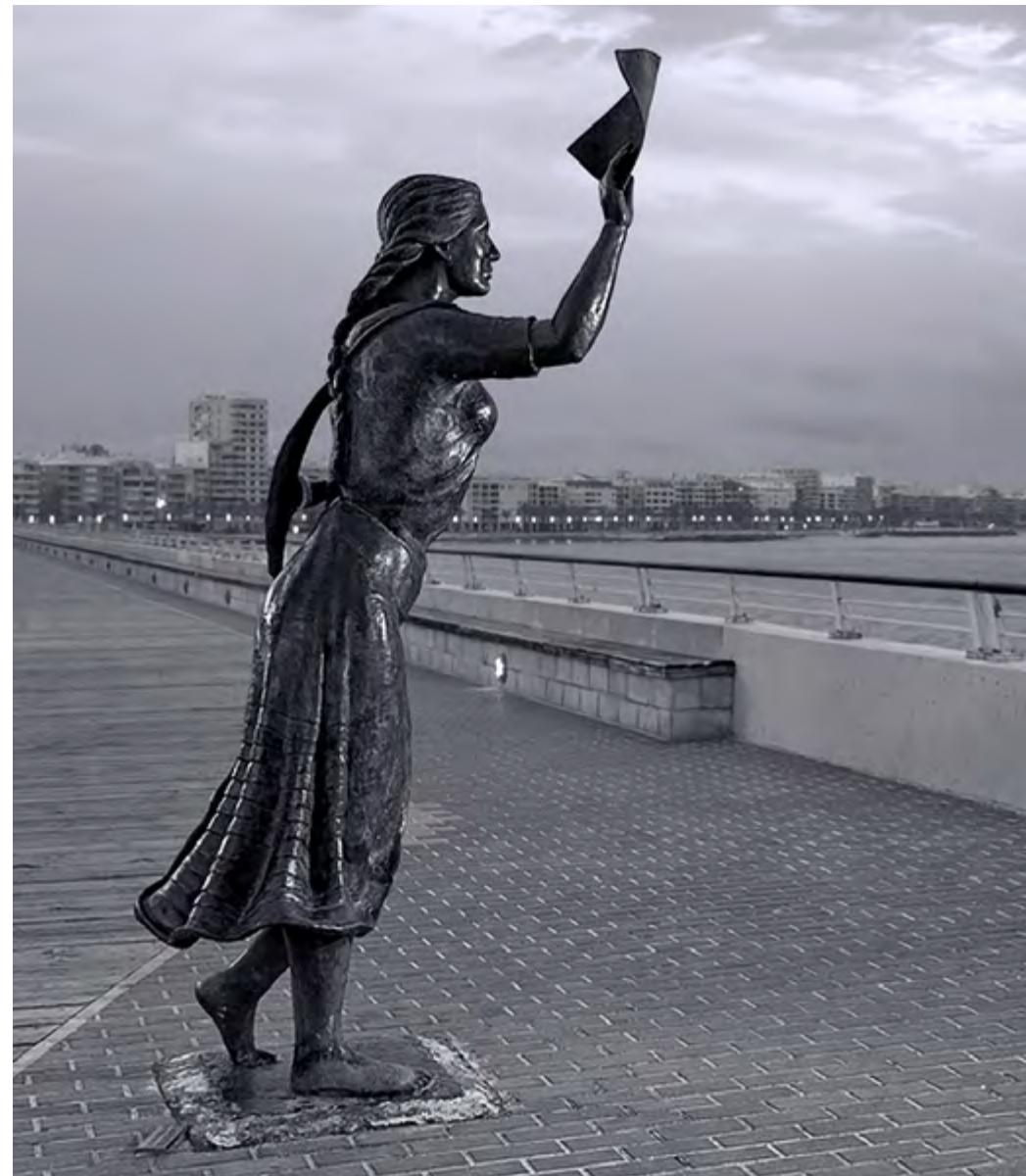
### Ponemos al cliente en el centro

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.



## Aguas del Arco Mediterráneo

C/Caballero de Rodas, 22,  
CP 03181 - Torrevieja

# Hitos del año 2022



## ENERO

Aprobación del anteproyecto para su oficina en Torrevieja que también alojarán la sede universitaria de la ciudad.



## FEBRERO

El Consejo de Administración aprueba la inversión de 2,6 millones para el plan de infraestructuras de Torrevieja para 2022 y renovación de unos 8.000 contadores.



## MARZO

Pacto Social de AGAMED con 3 ejes fundamentales (solidaridad, empleo, infraestructura verde) con un plan de acción acordado con los distintos representantes de las mesas las acciones para su consecución.



## ABRIL

Comienzo de la campaña de concienciación sobre el buen uso de las toallitas húmedas y otros residuos sólidos. Inicio del plan de visitas a la EDAR de los centros educativos.



## MAYO

Presentación del nuevo camión mixto para la limpieza de la red de alcantarillado municipal de Torrevieja.



## JUNIO

Participación en la mesa redonda para abordar los retos y las acciones para adoptar en la lucha contra la crisis climática.



## JULIO

AGAMED recibe el distintivo 'Igualdad en la empresa' del Ministerio por su compromiso y aplicación de políticas de oportunidades con su plantilla.



## AGOSTO

El Festival Brilla Torrevieja reúne a 50.000 personas y alcanza un impacto económico de 8 millones de euros en su segunda edición, el AGAMED Stage, uno de los escenarios del mismo.



## SEPTIEMBRE

Obras de renovación de la red de agua potable con una inversión de 129.037 euros, renovándose un total de 255 metros de tubería de fundición dúctil, cuya conducción abastecerá unos 5.000 metros cúbicos de agua al día.



## OCTUBRE

AGAMED destinó más de 400.000 euros a patrocinar a medio centenar de entidades de Torrevieja con asociaciones, clubes y entidades de carácter social, cultural y educativo, que han ayudado «al desarrollo socioeconómico de la ciudad».



## NOVIEMBRE

Entrega "Becas AGAMED" de la sociedad musical Los Salerosos, becas que sufragarán los gastos derivados de la matrícula del conservatorio del alumnado que cumpla con las bases establecidas.



## DICIEMBRE

Agamed recibe el distintivo de mejor empresa de servicios gracias al programa "AGAMED Contigo".

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

Comité de Dirección

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

General

RRHH y Organización

Sistemas de Información

Jurídica

Planificación y Control

Des. Sostenible, Equidad y Acción Social

Transformación

Operaciones

Clientes

Comunicación

La Gerencia de Agamed puede incorporarse al Comité de Dirección.

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

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 Torreveja

74%  
HIDRAQUA

Consejo de Administración Agamed - Octubre 2023

<b>Eduardo Dolón Sánchez</b>	Presidente
<b>Jordi Azorín Poveda</b>	Vice-Presidente
<b>Rosario Martínez Chazarra</b>	Consejera
<b>Antonio Francisco Vidal Arévalo</b>	Consejero
<b>María Sandra Sánchez Andreu</b>	Consejera
<b>Pablo Samper Hernández</b>	Consejero
<b>Óscar Martínez Guzman</b>	Consejero
<b>Eduardo Montero Valiente</b>	Consejero
<b>María José Toledo Callejas</b>	Consejera
<b>Gemma Cruz Mercader</b>	Consejera
<b>Pilar Vellisca Matamoros</b>	Secretaría Consejo
<b>María Mar Miravete Alarcón</b>	Letrada Asesora

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.





**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



**Comité Seguridad Salud Laboral**

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

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

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



**Comisión de Igualdad**

Representantes de la plantilla y empresa, consejera/o en materia de acoso , agente de igualdad, más interlocutores EFR

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

**Comisión de Formación**

Representantes de la plantilla y empresa más técnico/a de formación



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

**Comité de Sistemas de Gestión**

Representantes de las áreas funcionales y técnico/a de Sistemas de Gestión



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

**Órgano de Coordinación de Seguridad**

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



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



## ACCIÓN AMBIENTAL

### Cambio climático

- Consumo eléctrico **100%** de energías renovables.
- Generación de **0.06 GWh** en energía renovable producida.
- 3 tanques de tormenta** con capacidad de **49.845 m<sup>3</sup>**.

### Economía circular

- 100%** de los lodos generados en las edar son valorizados.
- 58.553 Tn** de residuos de obras y demolición valorizados y **16.787 Tn** de áridos reciclados reutilizados como zahorra.
- 7,21 Hm<sup>3</sup>** de agua depurada que ha sido **reutilizada**, un **100 %** del agua tratada.

### Agua

- 7,21 Hm<sup>3</sup>** de agua residual **depurada**.
- 11.06 Km** de red de alcantarillado **inspeccionada**.
- 88,32%** de rendimiento técnico.
- 263 fugas** detectadas y **reparadas**.

- 1,26 M€** destinados a renovación de redes y **2,44 M€** en inversiones para **mejoras en infraestructuras** hidráulicas.

- Más de **8.800 parámetros analizados** para garantizar la potabilidad del agua.
- Control de vertidos** en la red de saneamiento municipal.

### Biodiversidad

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

### Innovación

- 36,4 M€** invertidos en **I+D+i** corresponde al Grupo Agbar.
- 45 %** de la inversión de I+D+i del Grupo Agbar destinados a **proyectos ambientales y sociales**.
- Participación en el proyecto de investigación Europeo **Smart-Pasteur**.



## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### Acceso al agua

- Unas **1.500 personas** se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago o ayuda.
- Más de **628.000 €** **destinados a fondos de solidaridad** en los últimos 5 años.
- La satisfacción del servicio **es valorada con 7,85** por nuestros clientes.

### Concienciación

- 238,150 €** 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.

### Personas

- 100 profesionales.
- Empresas con el **Distintivo de Igualdad en la Empresa**.
- 89%** de la plantilla con **contrato indefinido**.
- Del total de 17 personas de la plantilla **se han adherido al acuerdo de trabajo a distancia o teletrabajo**.
- Unas **413 horas** de **formación** en seguridad y salud laboral.
- Un **10.08% menos accidentes** laborales que la media del sector.
- Pacto Social** de Torrevieja.



## GOBERNANZA

### Actividad

- Valor económico distribuido 31.380.477 €** de valor compartido.
- Más de 23 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**.

### Cadena de valor

- 200 proveedores** locales, el **60% del volumen** de compra son de la **Comunidad Valenciana**.
- El **100% de nuestros proveedores** estratégicos son evaluados con **criterios de Desarrollo Sostenible**.
- Participación activa** con agentes locales y autonómicos.

# Nuestra cifras

## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



### Agua Potable

127.174	Clientes
+210.000	Población abastecida
9,08	Hm <sup>3</sup> de agua suministrada
4	Estaciones de bombeo
39.200	M <sup>3</sup> de capacidad de almacenaje
9	Nº de depósitos
693	Km de red agua potable



### Digitalización

5	Estaciones de campo
89	Sensores de red
3.253	Clientes con telelectura
49.035	Clientes con factura electrónica
42.371	Gestiones online



### Calidad del agua

1.229	Muestras de agua anuales
8.740	Parámetros analizados
84	Análisis de control
21	Análisis completo



### Agua depurada y reutilización

1	Depuradoras
7,21	Hm <sup>3</sup> de agua depurada
7,21	Hm <sup>3</sup> de agua reutilizada
9.678	Tn de lodos valorizados



### Saneamiento

334	Km de red de alcantarillado
34	Estaciones de bombeo
5.745	Imbornales limpiados anualmente
288,5	Km de red limpiada anualmente
11,06	Km de red inspeccionada

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

# Actividad responsable

La volatilidad y la incertidumbre nos exige buscar una solución que ofrezca una respuesta para reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre los sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde que actúe en favor del medio ambiente y de respuesta frente al cambio climático.

Ante dicho escenario, y con el impulso de la Global Strategy Office, hemos reforzado nuestros compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

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

GOVERNANCE

Vínculos de confianza

SOCIAL

Salud de las personas y equilibrio económico

ENVIRONMENTAL

Salud del planeta

## Nuestra contribución a la Agenda 2030



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

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**Trabajar por la salud del planeta**

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, más local y resiliente, mediante la naturalización de las infraestructuras y el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo. Con este espíritu, proponemos iniciativas como la creación de un hub climático, referente en gestión eficiente del agua y cambio climático en el sur de Europa, o nuestros modelos de soluciones basadas en la naturaleza y la colaboración, o el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua.

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

**Garantizar la salud de las personas**

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

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

**Lograr el equilibrio económico**

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

**Establecer y reforzar vínculos de confianza**

Para la consecución de este gran reto de futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas. Es imprescindible reforzar los acuerdos y la cooperación entre instituciones, además de promover la colaboración público-privada como elemento clave para un crecimiento y desarrollo sostenibles.

En todos los ámbitos de nuestra actividad, compartir conocimiento, iniciativas y compromisos ha sido la clave de una respuesta eficaz.

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





# Nueva sede de Agamed

## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

La empresa mixta Agamed con el objetivo de mejorar la calidad del servicio ha proyectado la nueva sede ya que las actuales oficinas se han quedado obsoletas, no estaban adecuadas a las necesidades propias del servicio, por la falta de espacio, accesibilidad mejorable, atención al público en unas dependencias separadas del edificio de gerencia y administración. Agamed ha crecido al ritmo que ha crecido la ciudad de Torre vieja y es el momento para adecuarse a las nuevas necesidades y expectativas que la ciudadanía demandaba.

El Ayuntamiento de Torre vieja ha puesto a disponibilidad el suelo para poder edificar la nueva sede, ha cedido una parcela de 487 metros cuadrados (el uso total del edificio es de casi 1.500 metros cuadrados), en pleno centro de la ciudad, concretamente, en la confluencia de las calles Concepción y Canónigo Torres. El futuro edificio, sin coste alguno para el Ayuntamiento, revertirá al pueblo de Torre vieja a final del año 2028, que será cuando se extinguirá el derecho de superficie.

Todos los servicios que Agamed ha de prestar, así como las dependencias de administración, gabinete técnico y gerencia, serán ubicados en las plantas baja y primera de este singular edificio. El edificio también acogerá la Sede Universitaria de Torre vieja y tendrá plena disponibilidad desde su puesta en servicio de las plantas segunda, tercera y ático.



### 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, secretaria, 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.





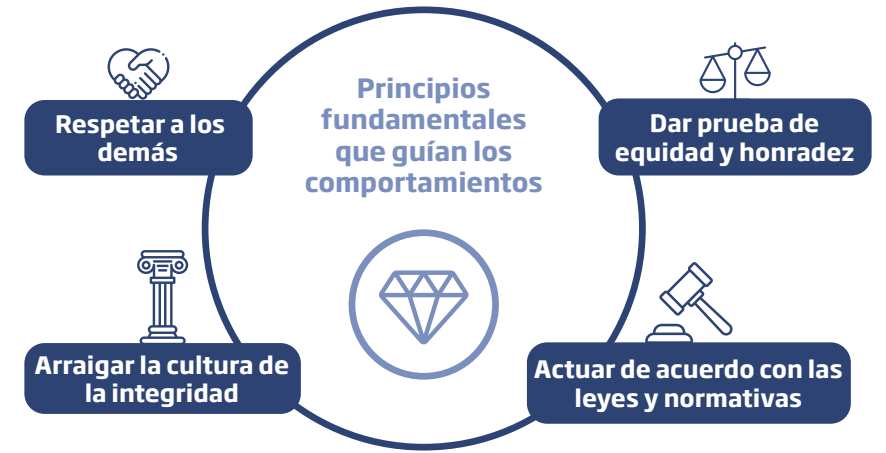
# Buen Gobierno y gestión ética

## Normas de conducta

Agamed trabaja para promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de su conducta profesional e íntegra se relacionan de la misma manera respetuosa y transparente con los clientes y proveedores de la empresa y todos los interlocutores en el desempeño de su actividad diaria. Así mismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno las debe de llevar a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja. El Código de Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración.

## Canal ético

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



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



[Código Conducta](#)



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

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

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



## Políticas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Reporte a los grupos de interés

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

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

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.



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

# 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.

La metodología empleada, Enterprise Risk Management (ERM), permite conocer mejor los riesgos y, por tanto, mejorar la toma de decisiones, por lo que la gestión de riesgos es concebida como una herramienta clave para su sistema de gobernanza. La normativa aplicada para la identificación, evaluación y priorización de los riesgos, entendida esta como estándar profesional.

internacional, es la ISO 31000 y COSO ERM. 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 como de la seguridad informática, 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.



[Consultar Sistema de gestión](#)

## Mapa de riesgos

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

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



## Riesgos ambientales

Agamed ha realizado la evaluación de los riesgos de acuerdo con lo estipulado en la Ley 26/2007 y normas de desarrollo, realizando las evaluaciones de impacto ambiental en los supuestos previstos por la ley.

Asimismo, la sociedad dispone de un seguro de responsabilidad medioambiental que cubre las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de sus actividades empresariales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad medioambiental, así como con la normativa de desarrollo.

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Agamed contigo

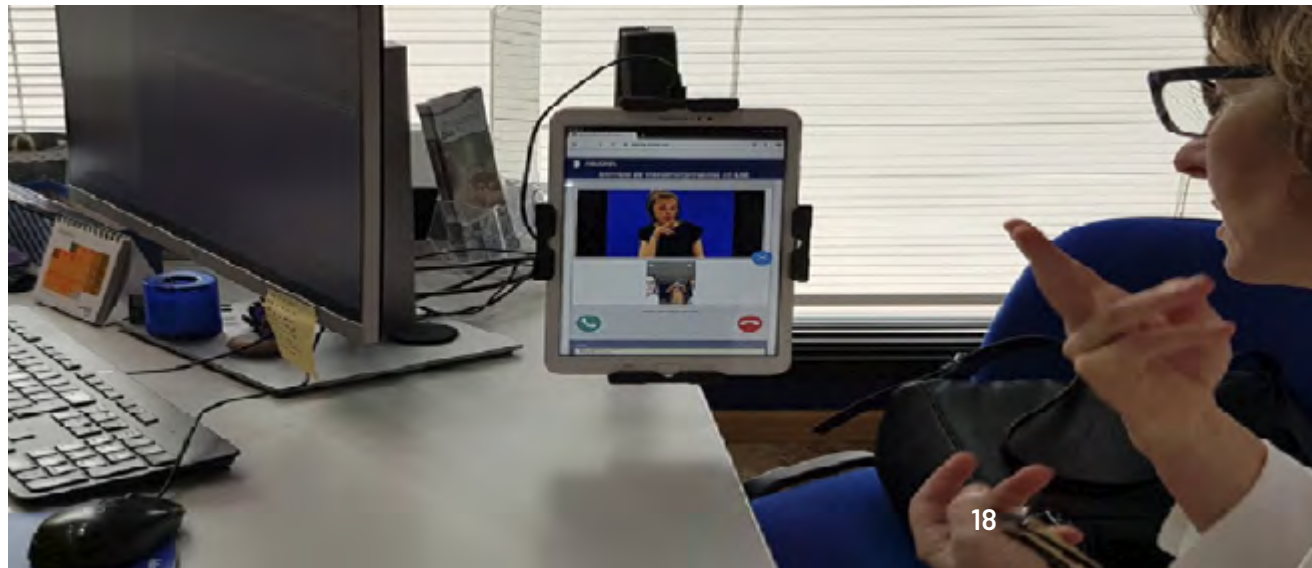
Para Agamed ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de nuestra labor. Por ello, hemos puesto a disposición de la ciudadanía una atención multicanal que se adapte a las necesidades de los diversos tipos de clientes.

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.

# Distintivo “Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año”

## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



El premio se ha otorgado durante el certamen de los líderes de servicio de Sotto Tempo dentro de la **categoría de empresas suministradoras de agua**. Diversas compañías se han presentado a este certamen para evaluar su capacidad de atención al cliente mediante los 5 principales canales a distancia: el teléfono, el e-mail/ formulario web, la página web, las redes sociales y el chat virtual o WhatsApp.

Hidraqua y sus empresas participadas han sido la mejor valorada en la categoría de empresas suministradoras de agua, lo que significa que podrá usar el distintivo “Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año” en su comunicación durante un año, un símbolo de calidad que muestra el compromiso de las diferentes empresas que forman parte del grupo con ofrecer el mejor servicio a sus clientes.



### METODOLOGÍA PROCESO

### 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.

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**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 24 HORAS DE INCIDENCIAS**

**900 222 306**

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

**+34 620 546 005**

**POR TELÉFONO 47.068**

45.711 (2021)

**OFICINAS PRESENCIAL 44.587**

38.560 (2021)

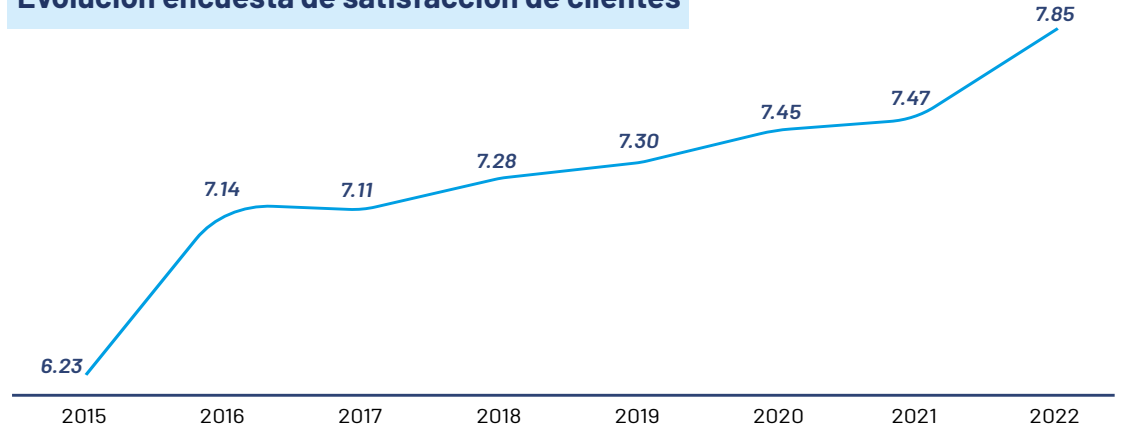
**ÁREA DE CLIENTES (WEB) 42.371**

34.478 (2021)

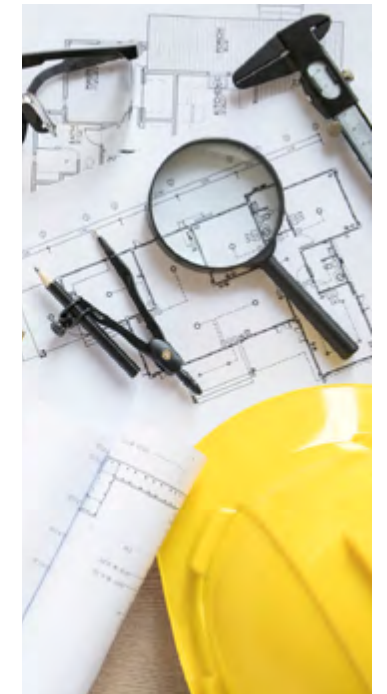
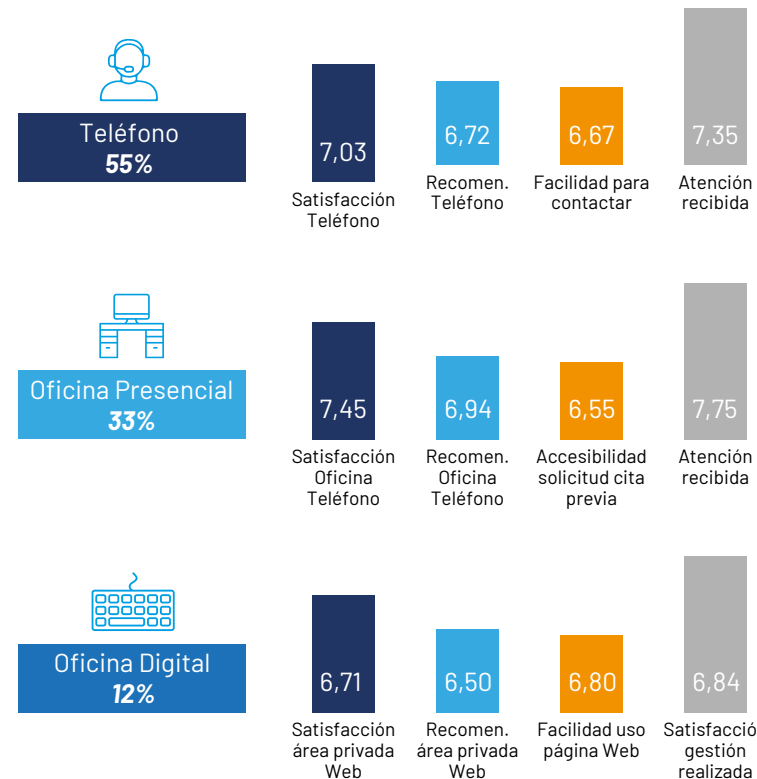
**ATENCIÓN WHATSAAP 946**

**ATENCIÓN CHAT 396**

**Evolución encuesta de satisfacción de clientes**



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



**Mapa obras y afectaciones**

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

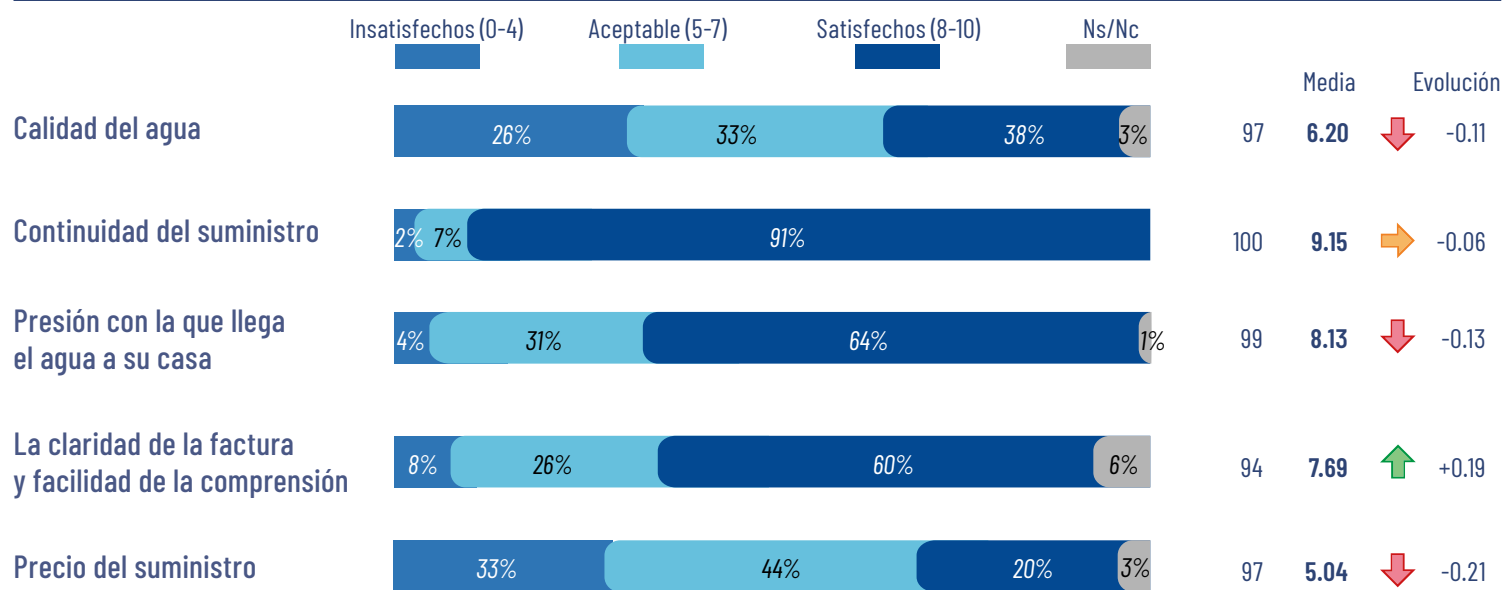
Concienciación social

Equidad y personas

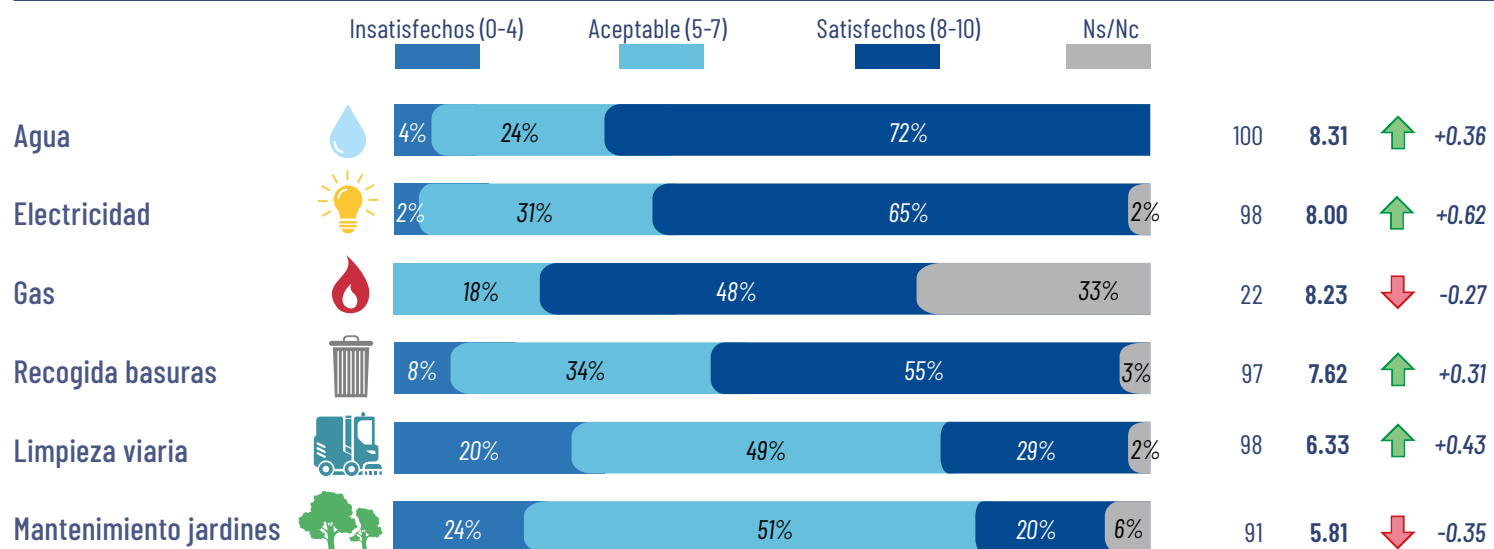
Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

## Valoración de la imagen de la empresa



## Valoración de los servicios



### Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 9 minutos



Encuestas realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2021



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



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



## Procesos de queja

### Customer Counsel 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.

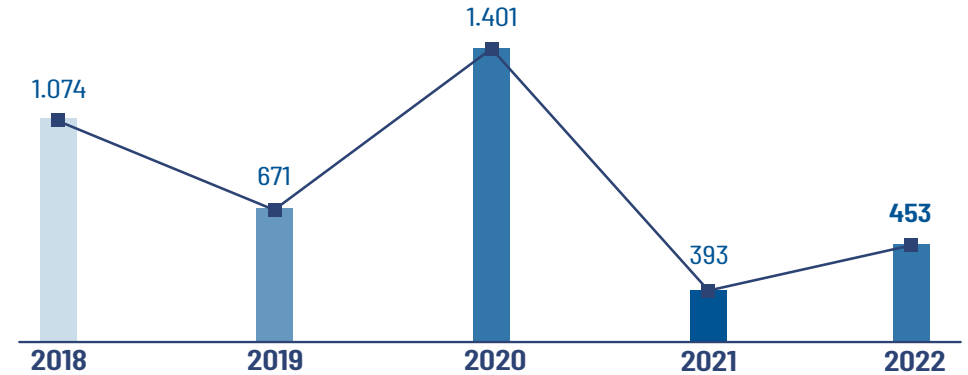
En el año 2022 se han realizado 0 mediaciones a través del Customer Counsel o la Junta de Arbitraje.

## Adhesión a la Junta de Arbitraje

Agamed se ha adherido a la junta de arbitraje de consumo desde finales del 2022. 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



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

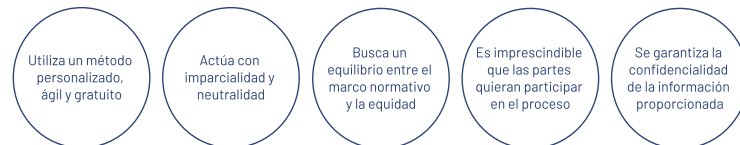
Sobre nuestro informe



### Oficina del Customer Counsel

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

### Customer Counsel:





## Compromisos de calidad del servicio

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

### ALTA DE SUMINISTRO

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

### AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.

### EXACTITUD DE SU FACTURA

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

### EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

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

### RESPUESTA A RECLAMACIONES

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

### PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

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

Carta de compromisos

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

## 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



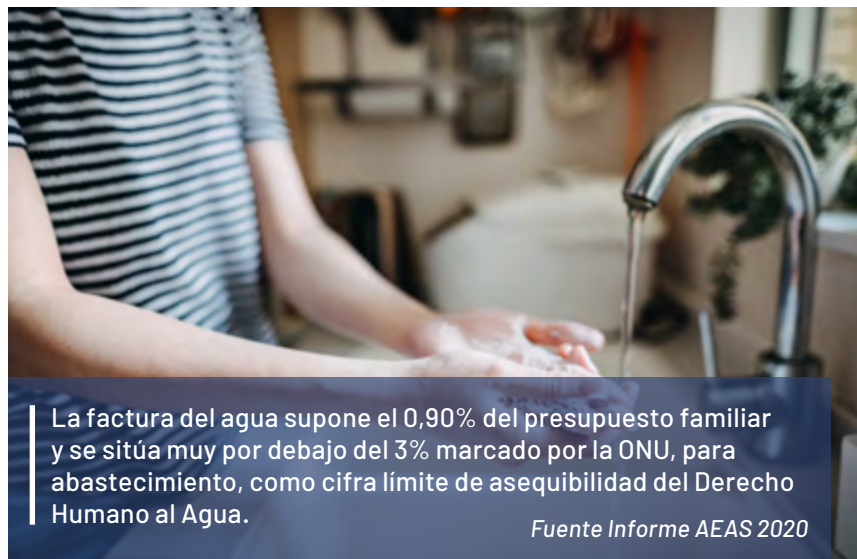
Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

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

Propone, implanta y consolida mejoras del servicio

Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias

Es retribuido por la prestación



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

Fuente Informe AEAS 2020

## Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

### ¿Quién fija el precio del agua?

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

### ¿Siempre pago lo mismo por el agua?

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

### ¿Qué influye en el precio del agua?

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



### AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA

ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

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

### COMISIÓN DE PRECIOS GVA

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





**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

# Sistema de gestión

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

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

## Gestión de la calidad

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

## Gestión ambiental

Con el sistema de gestión ambiental ISO 14001 la empresa se compromete a cumplir los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus impactos en el entorno y aplicar las medidas necesarias para prevenir la contaminación, es una herramienta fundamental para la gestión sostenible en las plantas de producción de agua potable y de depuración de agua residual, así como en el resto de instalaciones y actividades de la compañía.

## 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 contratadas y personal en formación en las instalaciones.

## Inocuidad del agua

La ISO 22000, Agamed se posiciona respecto a las tendencias legislativas a escala mundial y concretamente al enfoque de plan de seguridad del agua, basado en los principios de evaluación y gestión del riesgo, de la nueva normativa española sobre aguas de consumo.

## Familiarmente responsable

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



**ISO 9001**  
Gestión de calidad

**ISO 45001**  
Prevención de riesgos laborales

**ISO 22000**  
Gestión de la inocuidad del agua

**ISO 22301**  
Gestión de la continuidad del negocio

**ISO 14001**  
Gestión ambiental

**efr** certificado en conciliación

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Alianzas como motor

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos**

Alineamos nuestros compromisos...



**TRABAJAMOS CON PROVEEDORES SOCIALMENTE RESPONSABLES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible

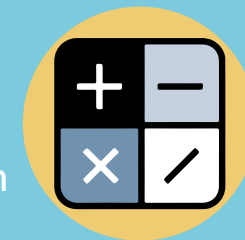


**60,5%**

del volumen de compra son proveedores de la Comunidad Valenciana.



**100%** de nuestro volumen de compra a proveedores estratégicos evaluados bajo criterios de DS.



**238.150€**

en acciones sociales, de sensibilización ambiental y educativas.



Unos **200** proveedores de la Comunidad Valenciana.



Colaboramos con más de **70** asociaciones, organizaciones e instituciones de ámbito local, autonómico y nacional.



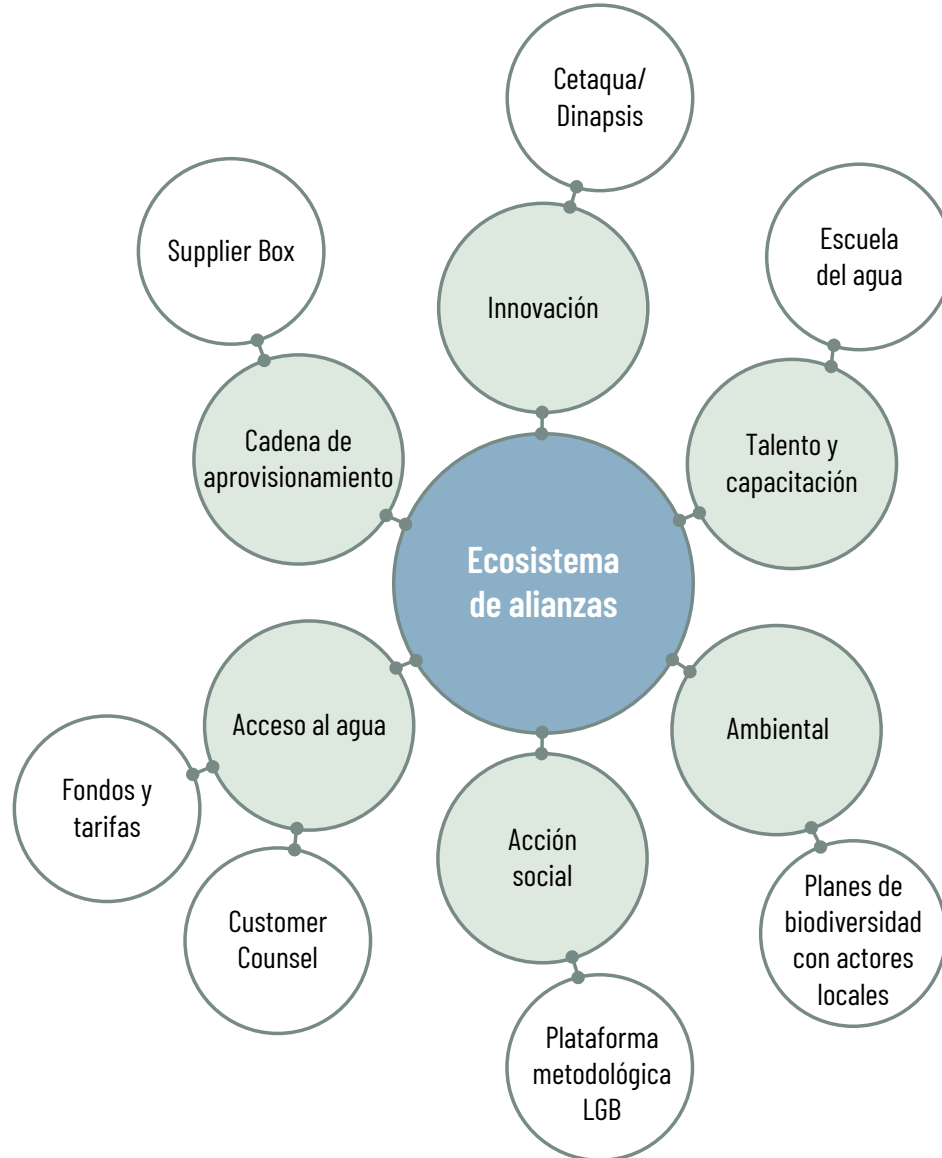


# Nuestra forma de trabajar

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

En Agamed contamos con la experiencia de más de 23 años operando en Torre Vieja y ofrecemos nuestra capacidad y el conocimiento para el desarrollo de la comunidad local, y apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible un crecimiento económico sostenible.

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



## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

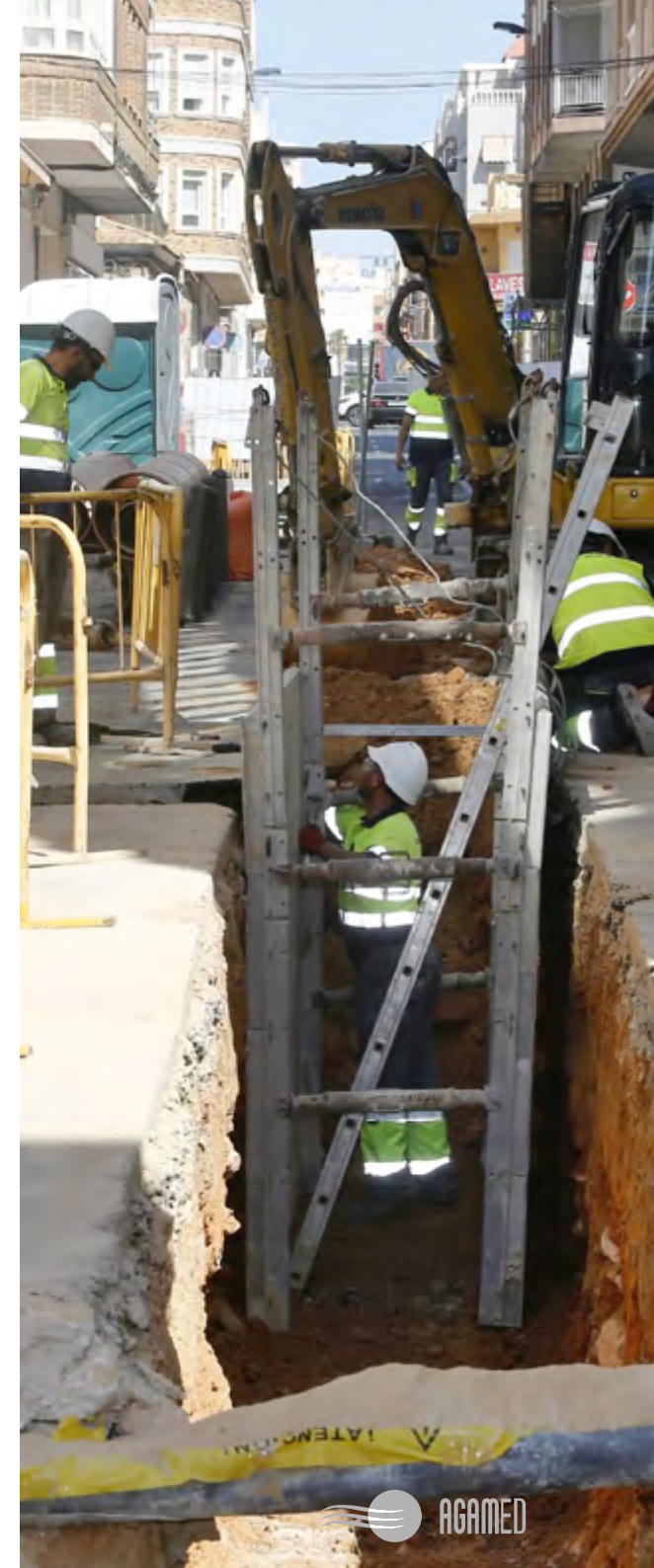
Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe





# Comunicación digital

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

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.

Las tasas de interacción son superiores a 3, una cifra muy positivo según los expertos en redes sociales.

Marca	Seguidores	Publicaciones	Engagements	Impresiones	Tasa de interacción
Agamed	1.742	50	297	5.985	4.81

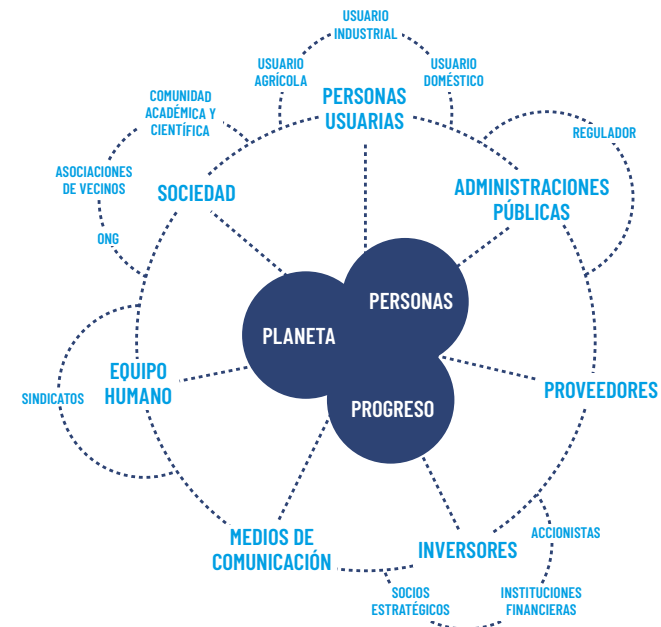


# Diálogo con grupos de interés

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

Los encuentros con los grupos de interés suelen ser a través de reuniones, foros profesionales, mesas redondas, encuestas y congresos temáticos liderados por la empresa.

Agamed ha propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de interés.





# Evaluación proveedores

## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

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

Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables. En este sentido, nos hemos comprometido a seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

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

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

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

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

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

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

### REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



### Evaluación

#### Nivel de servicio

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

#### Evaluación interna de satisfacción del servicio Compliance

(Código Ético ¿hay conflicto de interés?)

#### Inocuidad

**Coordinación de actividades empresariales**  
Seguridad y salud laboral

#### Desarrollo Sostenible

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

#### Reclamaciones

**Índice Score RePro**

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



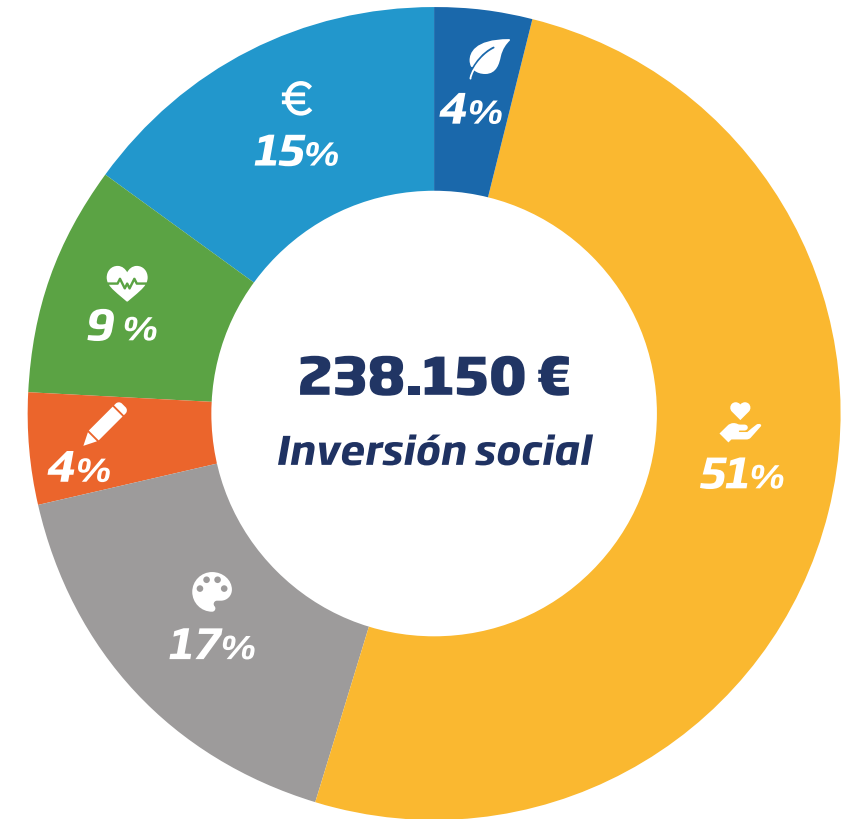
## Inversión social

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.



## Inversión social por área de actuación



## Inversión social por ODS



Medio Ambiente	13.402 €
Bienestar Social	172.126 €
Arte y Cultura	56.732 €
Educación	14.412 €
Salud	31.608 €
Desarrollo Socioeconómico	49.870 €



## Inversión social

### Colaboración con Alimentos Solidarios de Torrevieja

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

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

[2.012 €]



Importe total obtenido y donado a Alimentos Solidarios de Torrevieja







## Pacto Social en Agamed

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

### ¿Qué es el Pacto Social?

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

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

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

## EJES DE ACTUACIÓN

### SOLIDARIDAD

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

### EMPLEO

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

### RECONSTRUCCIÓN VERDE

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



Mesa del Pacto Social de Agamed



## Becas comedor para escolares

Agamed colabora con el Ayuntamiento de Torrevieja y el Rotary Club Torrevieja en la tercera convocatoria de las Becas Comedor destinadas a niños y niñas de la ciudad que no han podido, por diversos motivos, tener acceso a las becas que otorga la Conselleria de Educación de la Generalitat.

Torrevieja se quede sin comer; para ello, Rotary Club Torrevieja y AGAMED, así como diversos particulares anónimos han puesto todo su esfuerzo económico y solidario para poder atender a todos y cada uno de los alumnos propuestos por los centros educativos.

Este proyecto de colaboración y acción social que se inició en el año 2020, tiene como objeto que ningún alumno/a de

Con estas becas se pueden repartir más de 2.000 menús diarios a unos 70 niños y niñas durante todo el curso escolar.





# Alianzas y colaboraciones

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

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

## Organismos RSC

En Agamed a través de Hidraqua participamos de manera activa con entidades y organizaciones empresariales con el propósito de promover e impulsar la responsabilidad y sostenibilidad empresarial.

- **CE/R+S** Club de Empresas Responsables y Sostenibles- Vicepresidencia
- **Cátedra de Inclusión Social UA** Promotores de la Cátedra
- **Pacto Mundial (Red Española)** Miembro Signatory
- **APSA**- Centro de Empleo
- **Red Acoge**- Colaboración Equidad
- **Fesord**- Atención al cliente personas sordas

## Organismos empresariales

Colaboración 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).
- **Fundación Conexus.**
- **AVE** (Asociación Valenciana de Empresarios).
- **El Círculo de Directivos de Alicante.**
- **INECA** (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante).
- **FEMPA** (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante).
- **AEAS** (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento).
- **AGA** (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana).
- **AVACU** (Asociación Valenciana de Usuarios y Consumidores).
- **AVAESEN** (Asociación Valencianas del Sector de la Energía).





## 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.

- **AVI** (Agencia Valenciana de Innovación)- Miembro del Consejo Valenciano de Innovación
- **Distrito Digital Comunitat Valenciana**- Partner del Distrito Digital
- **INVAT-TUR**- Miembro
- **SmartCities**- Think Tank- Miembro
- **AVAESN**- Miembro de la Junta Directiva
- **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**
- **UMH**- Proyectos vinculados a innovación, acción social, digitalización y sostenibilidad
- **UMH / UA**- Colaboración para seguimiento biodiversidad
- **UPV/UV**- Proyecto Guardian en investigación
- **Universidad Europea**- Coordinación e impartición del módulo de ambiental del Master RSC del CE/R+S
- **Consejo Social UPV** para potenciar talento científico femenino

## Organismos para la Biodiversidad y Ambientales

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.

- **ANSE** (Asociación de Naturalistas del Sureste)- Proyectos restauración ecosistemas
- **Proyecto MASTRAL**- Meteorología, astronomía y climatología
- **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



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.



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. Agamed participa como miembro de la plataforma.



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

A lo largo del 2022, Hidraqua y sus empresas participadas han presentado **'CLIMAS para el CAMBIO'**. Una iniciativa que demuestra **el compromiso con el desarrollo sostenible, la lucha contra la crisis climática y la hoja de ruta a seguir para mitigar sus efectos en la región mediterránea.**

Por medio de esta serie de diez coloquios entre sectores más representativos de la Comunidad Valenciana, instituciones y especialistas se ha podido conocer los esfuerzos y estrategias que se están llevando a cabo para detener el cambio climático.

De la Albufera de Valencia a la UA. Se inició el 12 de abril en la Oficina de Gestión Técnica de la Albufera de la Generalitat Valenciana y tras celebrar encuentros en algunos de los principales municipios de la Comunidad Valenciana entre ellos también Torrent, Paterna, Cullera, Elx, Torrevieja, Alicante, Elda, Orihuela y Petrer ha finalizado con las conclusiones con la Universidad de Alicante.



Más de un centenar de asistentes han estado presentes en estas conversaciones de la mano de expertos y entidades locales. A su vez, 'CLIMAS para el CAMBIO' contó con la retransmisión en streaming de parte de sus respectivos encuentros con más de 130 visualizaciones de media.

Entre los temas tratados en estos foros, se ha puesto en valor el cambio climático entre los sectores empresariales, domésticos y educativos; el trabajo desde lo local para un objetivo global en materia de cambio climático; las alianzas en favor de las personas y el ámbito de lo social o la sostenibilidad de los destinos turísticos.



# Pacto Mundial

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



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

## INICIO

## GOBERNANZA

- Carta dirección
- La empresa
- Nuestras cifras
- Actividad responsable
- Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

- Lucha contra el cambio climático
- Preservación del agua
- De lineal a circular
- Protección de la biodiversidad
- Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- Acceso al agua
- Concienciación social
- Equidad y personas
- Entornos seguros y saludable
- Sobre nuestro informe



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

Consulta a: **Communication on Progress**





# 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](mailto: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.



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

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. Agamed 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.

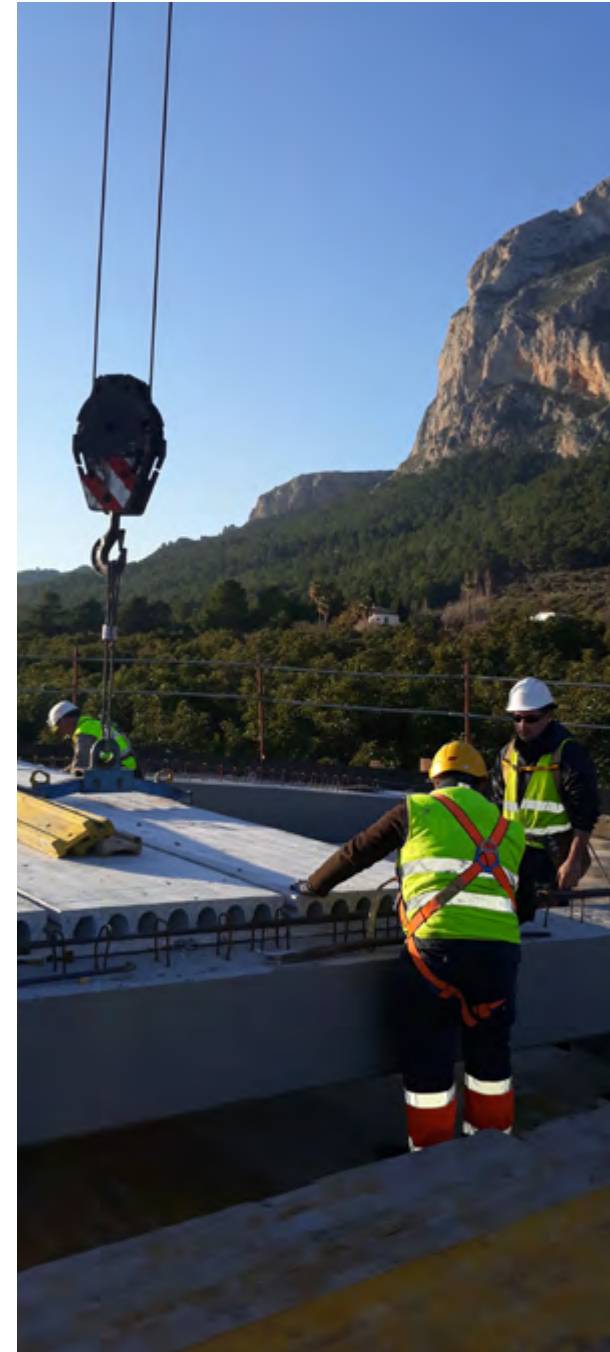
### Derechos humanos en la cadena de valor

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 Ético 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.



## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe



# ACCIÓN AMBIENTAL



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe

# Lucha contra el cambio climático

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

# Lideramos la lucha contra el cambio climático

Alineamos nuestros compromisos...



**REDUCIR LAS EMISIONES DE CO<sub>2</sub> DE NUESTRA GESTIÓN**

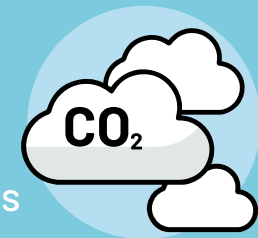
con los objetivos de Desarrollo Sostenible



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

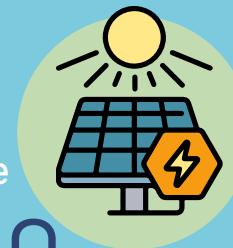


La compra de energía verde ha supuesto evitar la emisión de más



**2.100tn** CO<sub>2</sub> eq aprox.

Producción de **40.500** Kwh de energía solar anual.



El **73,17%** de la flota son vehículos ecológicos





# Riesgos y oportunidades frente al cambio climático

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

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

En segundo lugar, los activos que gestiona Agamed en Torrevieja han sido diseñados

para la salud de las personas (agua de calidad, saneamiento) y el respeto del medio ambiente (medio receptor de agua tratada, aire, suelos).

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



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

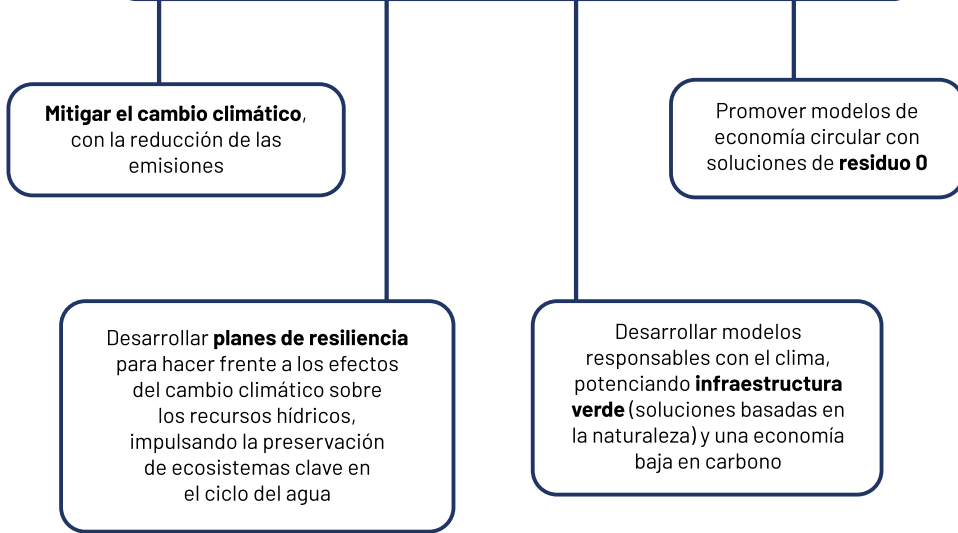
Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



En Agamed hemos diseñado una estrategia climática basada en cuatro líneas



Se ha instalado placas solares para autoconsumo produciendo una ahorro aproximado de 40.500 Kwh



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



## Movilidad sostenible

En 2022 hemos conseguido nuestro objetivo de disponer de 30 vehículos ECO (eléctricos e híbridos), que suponen un 73,17% 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.



[73,17 %]

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

### INNOVAMOS CON...



Distrito Cambio Climático es el hub de iniciativas tecnológicas e innovadoras frente al cambio climático dinamizado por Agbar, junto con la consultora experta en innovación Gellify, en la Comunidad Valenciana. El proyecto ofrece oportunidades de nuevos negocios a las start-up participantes, así como a administraciones públicas y corporaciones que puedan beneficiarse de las soluciones a desarrollar. La actividad se inició en septiembre de 2020 con el lanzamiento de una convocatoria para que start-up de todo el mundo se sumaran a esta iniciativa de innovación abierta.

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.



#### INICIO

#### GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

#### ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Adaptación

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

## INNOVAMOS CON...

### Smart River Basin, la tecnología para prevenir inundaciones

Smart River Basin -Gestión Inteligente de Episodios Climáticos Extremos- es el nombre de esta plataforma que gestionará la institución provincia de Alicante en colaboración con Agbar, que la cede gratuitamente, y que permitirá, entre otras acciones, analizar mediante simulaciones la capacidad de las principales infraestructuras existentes para mitigar los efectos de las inundaciones y evaluar medidas alternativas para mejorar la resiliencia de la zona.,

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



Construcción de canales para la recogida de aguas pluviales

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

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Torre vieja, infraestructuras verdes frente a inundaciones

El sistema de saneamiento de Torre vieja incluye también una red separativa que cuenta con redes de alcantarillado y redes de pluviales. Los sistemas separativos mejoran la gestión y el tratamiento de las aguas residuales y pluviales y favorecen el cuidado del medio ambiente.

En los últimos años han ido desarrollándose nuevas infraestructuras pluviales superando los 30.630 metros las conducciones enterradas, además de 4 canales a cielo abierto, paralelos a la CV-905. A la red de canales se suman 4 balsas de laminación a cielo abierto que ayudan a transportar y almacenar el agua pluvial durante los episodios de lluvia intensa, con una superficie total de zonas de laminación de 32.376 m<sup>2</sup> y una capacidad de almacenamiento de 38.657 m<sup>3</sup>. Estos canales y balsas almacenan las aguas pluviales que la red de alcantarillado no es capaz de transportar durante un evento de precipitación media-intensa.

A través de los canales se consigue drenar una parte importante del agua de escorrentía de las urbanizaciones más sensibles en episodios de lluvia y conducir las aguas recogidas hasta la depuradora de Torre vieja para su depuración y reutilización para riego agrícola.

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



## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Preservación del agua



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

## Preservamos el agua como fuente de vida

Alineamos nuestros compromisos...



**REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA CON EL AHORRO Y LA REUTILIZACIÓN**

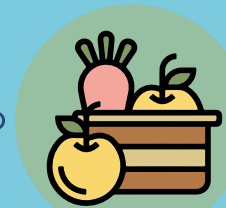
con los objetivos de Desarrollo Sostenible



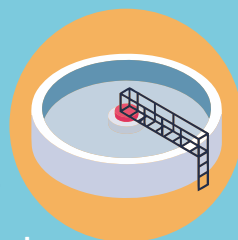
El rendimiento hidráulico de **88,32%** en Torrevieja.



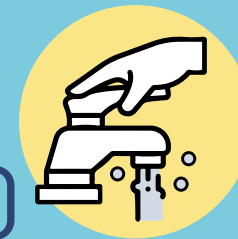
**100%** del agua regenerada es utilizada para riego agrícola.



**7,21HM<sup>3</sup>** de agua depurada.



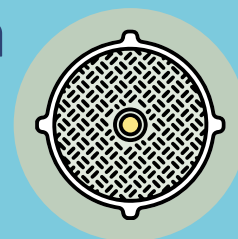
Analizamos más de **8.000** parámetros para garantizar la potabilidad del agua del grifo.



**3** tanques de tormenta con capacidad para **40.975m<sup>3</sup>** de almacenamiento.



**288km** de red de alcantarillado limpiada anualmente y más de **5.745** imbornales limpiados.



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



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.

En España, uno de los países de la UE con mayor estrés hídrico, 2021-2022 ha sido el tercer año hidrológico más seco desde que se tienen registros fiables (1961). El mal estado de conservación de nuestras reservas subterráneas de agua que, según el informe SOS acuíferos elaborado por Greenpeace, afecta al 44% de las masas de agua subterráneas españolas, de las que se abastece el 30% de la población de nuestro país.





# 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 atrancamientos en la red de colectores.



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

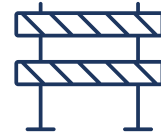
Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



**1,26 M€**

en fondos de renovación en redes de agua potable y saneamiento



**2,5 M€**

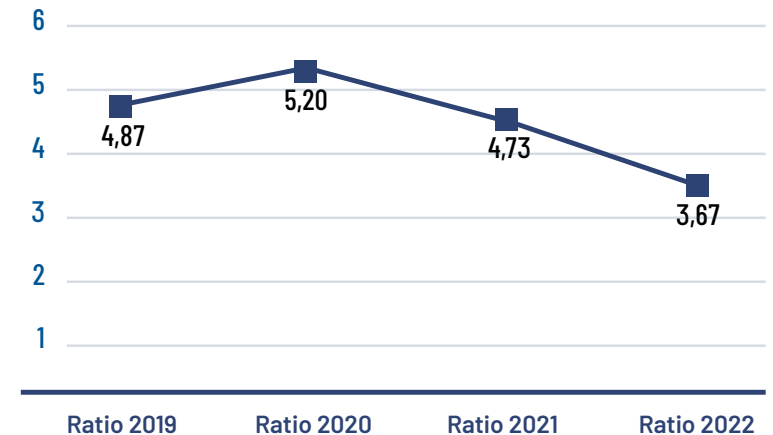
de inversión en infraestructuras para la gestión sostenible del agua, incremento mayor del 67 % que en 2021

2020	
Renovación	Inversión
270.951	2.078.176
2021	
Renovación	Inversión
612.645	1.492.962
2022	
Renovación	Inversión
1.261.469	2.499.089

Agamed

## 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

2021	2022	
3.189	3.253	Contadores de teletectura
19.288	27.432	M <sup>3</sup> recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable
392	263	Fugas de agua detectadas y reparadas
87,58%	88,32%	Rendimiento técnico hidráulico
5.805	4.483	Avisos a clientes sobre consumo excesivo
125.000	127.000	Mensajes en factura sobre uso responsable del agua
1.520	1.595	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.

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

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

## USO AGRÍCOLA AGUA REUTILIZADA



Sociedad	Agua reutilizada para uso agrícola (m <sup>3</sup> )
AGAMED	7.210.384



### INICIO

### GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

### ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Red de alcantarillado

## Trabajo preventivo

**334 Km**

de red de alcantarillado y colectores.

**3.584 horas totales**

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

**5.745**

imbornales limpiados.

**2**

campañanas anuales de desinsectación y desratización.

**38.208 m**

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

**386 horas**

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

**288,5 km**

de red de alcantarillado limpiada.

## Trabajo correctivo

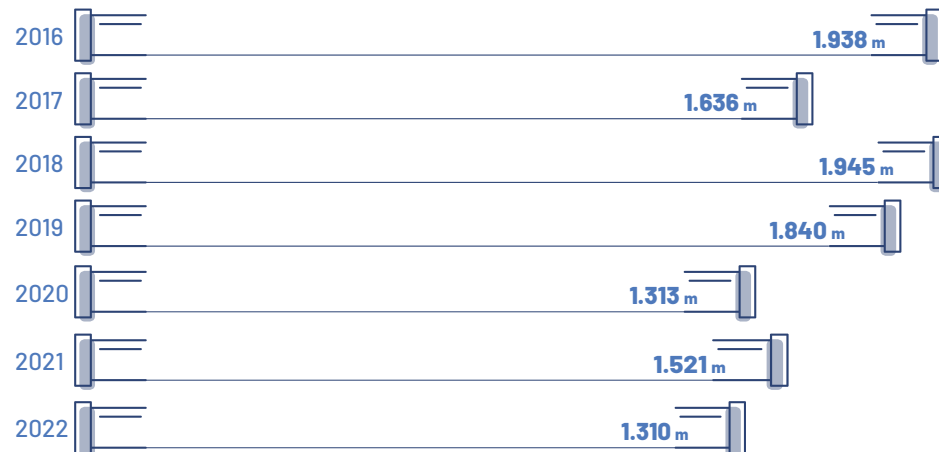
**1087 horas**

de acciones correctivas

- 3% Desatascos
- 13% Apoyo a obras
- 47% Pluviales
- 0% Trabajos Ayuntamiento
- 1% Imbornales
- 36% Otros

## Longitud Red de alcantarillado renovada

(metros lineales)



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



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Plan de control de vertidos

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

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

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

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

## PARÁMETROS ANALIZADOS

Detergentes aniónicos	32
Aceites y grasas	48
Conductividad a 20°C	72
D.B.O5	72
D.Q.O	72
Fósforo total	72
Nitrógeno amoniacal	72
Nitrógeno nítrico	72
Sólidos en suspensión	72
pH	72
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>



## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Calidad del agua

El agua que se distribuye Agamed supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país. Se realizan 1.229 diferentes análisis anuales, destacando los análisis completos, complementarios, las determinaciones de radiactividad, legionela entre otros.

La garantía de calidad del agua potable es una de las principales prioridades de Agamed. Este aspecto se controla mediante análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución, así como mediante análisis microbiológicos y físico-químicos 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 Torre vieja, observando parámetros como: metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor, etc.

Llevamos a cabo comprobaciones diarias del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de red de agua

potable. Asimismo, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.

Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumofila, 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.



## 22000 Gestión alimentaria

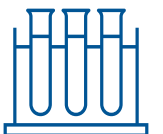


Agamed tiene la certificación de la norma ISO 22000, Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria, en el ámbito de la distribución del agua potable.

TIPO ANÁLISIS	CANTIDAD
Análisis control ETAP	8
Análisis completo ETAP	3
Análisis control red distribución	76
Análisis completo red distribución	18
Análisis complementarios	741
Análisis grifo del consumidor	120
Legionella	240
Dureza	21
Radioactividad	2
<b>Total Análisis 2022</b>	<b>1.229</b>



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



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe





# Catas de agua

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

La cata consiste generalmente en probar seis aguas diferentes (de embalse, de pozo, embotellada de alta mineralización, embotellada de baja mineralización, de la red de agua potable del municipio y de desalinizadora).

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

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

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

En las jornadas se explica los controles que se realizan para garantizar la potabilidad del agua, las ventajas económicas y ambientales de consumir agua del grifo frente a otras y también la importancia y el valor de sales minerales del agua para nuestro organismo, como son el calcio, sodio, magnesio, potasio... que son necesarias para un buen funcionamiento del corazón, los huesos, los músculos o las neuronas.



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# De lineal a circular

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

## Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular

Alineamos nuestros compromisos...

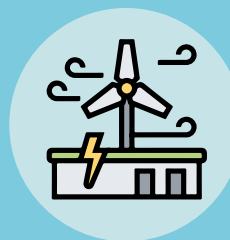


**CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUESTRAS INSTALACIONES PRINCIPALES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



**24,5%**  
de los fangos empleados para la generación de energía



**9.678tn**  
de fangos de depuración valorizados y reutilizados



**58.553tn**  
de residuos de demolición y construcción valorizados y reutilizados



Reutilizamos **7,3Hm<sup>3</sup>**  
de agua regenerada



El **74,5%**  
del fango empleado como abono agrícola y **1,02%** para compostaje





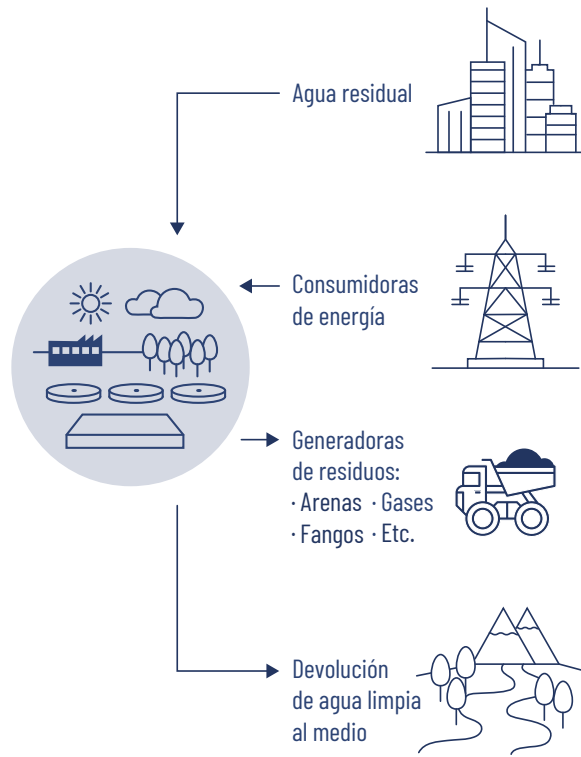
# ¿Qué es un biofactoría?

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

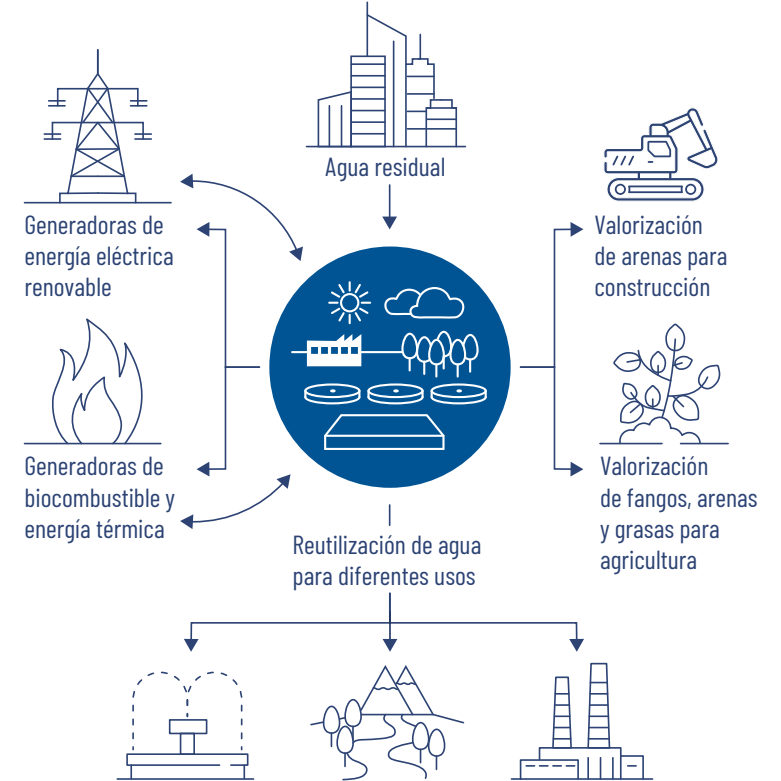
Con la estrategia de biofactorías, Agbar propone un nuevo modelo de instalaciones, basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

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

## Modelo lineal: DEPURADORAS



## Modelo circular: BIOFACTORÍAS



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

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

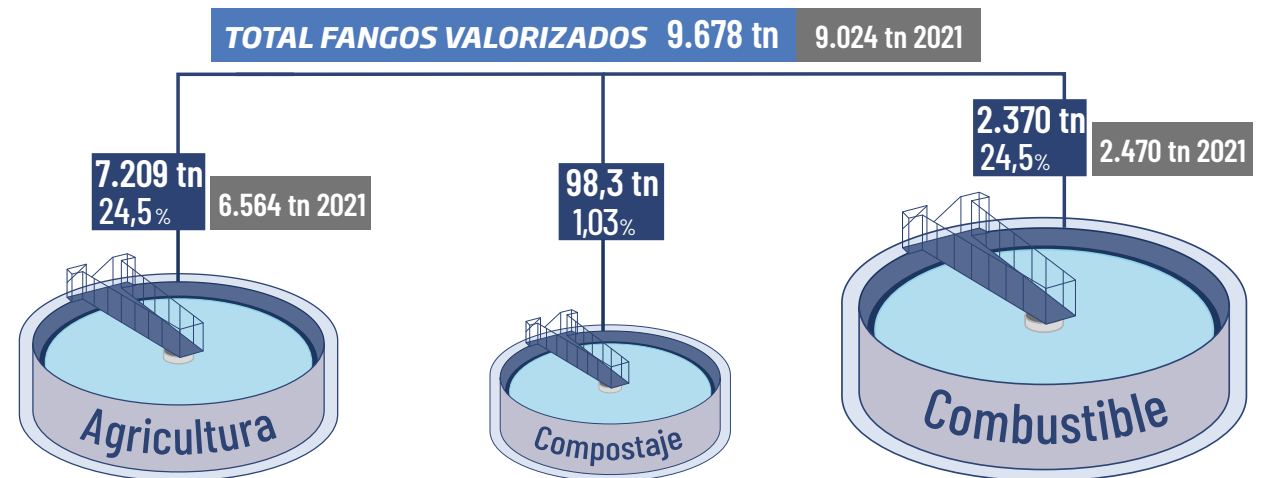
Entornos seguros y saludable

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.





# Proyecto "Smart Pasteur"

La Universitat Politècnica de València (UPV) está investigando para un nuevo sistema de pasteurización que permitirá reutilizar los lodos frescos de las depuradoras como fertilizantes libre de patógenos sin necesidad de compostaje en la que participa **Agamed**.

Agamed aporta el conocimiento de las planas, la visión transversal de todos los procesos, y así como el interés para explotar e introducción de los resultados del proyecto en la planta depuradora.

En el proyecto participa personal investigador del Centro Valenciano de Estudios sobre el Riego (CVER) y al Centro Avanzado de Microbiología Aplicada (CAMA), que se centran en validar el producto más idóneo tanto desde el punto de vista de la mejora de la calidad del suelo como del desarrollo de a planta. El desarrollo de este nuevo sistema supone una innovación tecnológica en el ámbito de la la transferencia de calor del lodo, que permitirá su pasteurizado con el mínimo aporte de calor, mejorará la calidad de los suelos y

permitirá avanzar en la sostenibilidad del ciclo integral del agua.

El proyecto 'Smart Pasteur' está financiado por la Agencia Valenciana de la Innovación en el marco de los Proyectos Estratégicos en cooperación 2022, y coordinado por la empresa Ingeniería y Desarrollos Renovables (INDEREN).

Los resultados obtenidos se compartirán con la Comunidad Europea, para que otros

municipios interesados en la valorización de lodos para uso agrícola puedan aplicarlos de manera efectiva. El proyecto 'Smart Pasteur' cuenta con un presupuesto de 500.000 euros y finalizará en septiembre de 2024.



## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe





## 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.



**[58.553 tn]**

De residuos y demolición de construcción han sido

**17.747 tn** valorizados y reutilizados.



**[287 tn]**

De áridos reciclados utilizados in situ

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

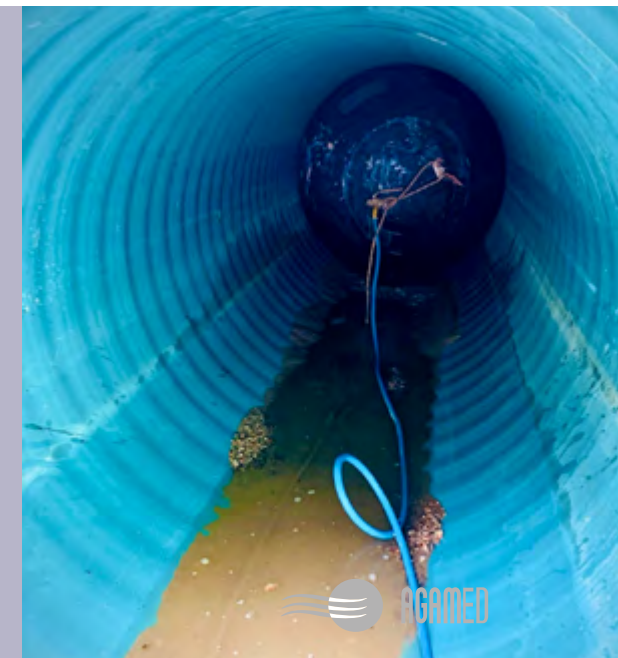
### INNOVAMOS CON...

#### 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.



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe



# Protección a la biodiversidad



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**Protegemos y recuperamos los espacios naturales**

Alineamos nuestros compromisos...



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

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



100% instalaciones dentro del programa



**STOP** invasoras

100% de los fangos de depuración valorizados y reutilizados



Acciones para la protección y conservación de la biodiversidad



**Edar**



incorporada al programa de voluntariado

100% de instalaciones libre de fitosanitarios



**BIOSERVA** con 4 voluntarios

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



## Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

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

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

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

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

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





## Proyecto STOP - invasoras

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

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

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

## BI OBSERVA

Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva, en el que los 39 participantes (plantilla de Agamed y empresas participadas) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, unas 71 horas durante el 2022.

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por Agamed 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.



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

### INICIO

### GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

### ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

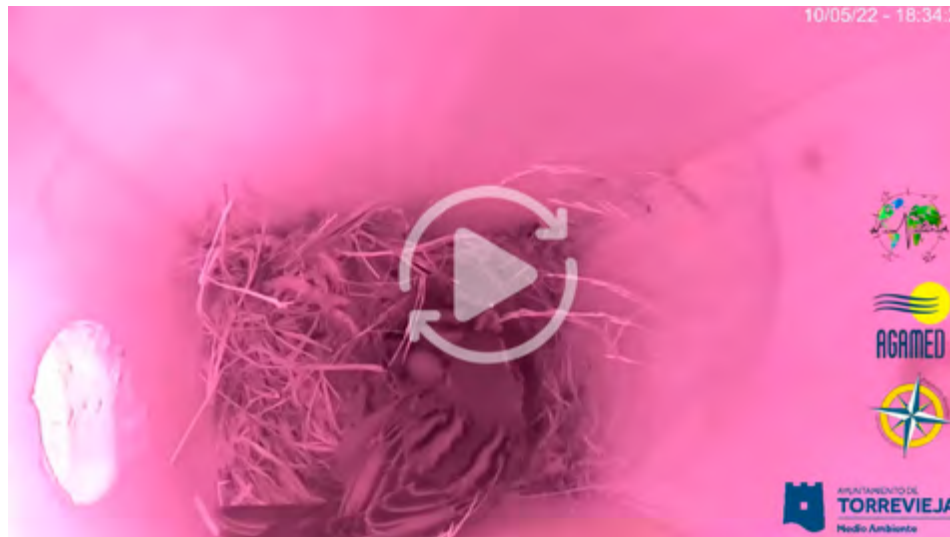
Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**Proyecto SOS Gorriones**

El Proyecto SOS Gorriones pretende fomentar la conservación y/o recuperación de las poblaciones de aves urbanas en general y las poblaciones de gorrión común en particular, a través de la confección e instalación de cajas-nido específicas para aves paseriformes en Torrevieja.

Esto se llevará a cabo mediante la creación de una amplia red de colaboración entre centros e instituciones, con la que a través de la educación ambiental, la divulgación y la participación ciudadana se consiga transformar nuestra localidad en una ciudad sostenible donde el desarrollo urbanístico y las especies silvestres puedan convivir. En el proyecto participa Faunatura, Agamed y el Ayuntamiento de Torrevieja.



**Celebración del Día de la Biodiversidad**

22 de mayo, Día internacional de la Biodiversidad, Agamed junto a otras instituciones (Ayuntamiento y la dirección del Parque Natural) han conmemorado este día especial en las Lagunas de La Mata-Torrevieja. Emblemático lugar para reconocer la labor de las asociaciones como Faunatura, Proyecto Mastral, ALPE, AFA y APANAE por su trabajo en pro de la concienciación y educación ambiental en los centros educativos y centros inclusivos.



**Talleres de construcción de cajas nidos**

La construcción de estas cajas-nido se realizaron a través de talleres educativos con el alumnado de ALPE, APANEE y los mayores del Centro AFA Torrevieja, como parte de un taller con el que se pretende ejercitar tanto física como cognitivamente a los participantes, así como estimular su coordinación y expresión artística, a la vez que se transmiten valores de educación ambiental y se establece un contacto con la naturaleza y los animales.



## INICIO

### GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

### ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe



# Innovación con impacto

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas**

Alineamos nuestros compromisos...



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

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



**36,02M€**

invertidos en I+D+i del Grupo Agbar



**2 DINAPSIS**

Centros en la Comunitat Valenciana: Valencia y Benidorm

Colaboración con entidades enfocadas a la innovación en la Comunitat Valenciana



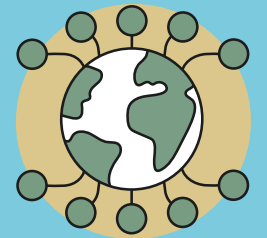
**244**

Profesionales vinculados a procesos de innovación (Grupo Agbar)



**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), orientada 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 reinención constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de las personas y su entorno. Y lo hacemos en base a:

- Contribuir al desarrollo de nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en plazos cortos dirigen nuestra forma de trabajar.
- Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía, a través de 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.



## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

DINAPSIS, el Centro Tecnológico y de Innovación de Agbar y Agamed, con las medidas tecnológicas más avanzadas, con el objetivo de garantizar la excelencia, calidad e inteligencia en la gestión sostenible del agua y del territorio.

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

**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.

DINAPSIS no solo se adapta a los criterios de este ambicioso objetivo sino que lo afianza y lo potencia, contribuyendo a la sostenibilidad de los municipios y a la evolución de los servicios públicos mediante la transformación digital, aportando soluciones de alto valor añadido, la transparencia, la participación de la ciudadanía, innovación abierta, co-creación con los grupos de interés y el apoyo al ecosistema innovador, en el ámbito de la Gestión del Ciclo Integral del Agua y la Gestión Sostenible del Territorio.







INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

HUB OPERATIVO

Nuestro Hub operativo ha ido creciendo y mejorando la operatividad durante el 2022. Se ha conseguido reducir la distancia media en 1,03 km de los desplazamientos hasta alcanzar una media de **7,28 Km por tarea**.

La productividad de los equipos ha mejorado desde las 1.223 tareas por operario (2020) hasta las **1.945 tareas/operario de media** del 2022.

SERVICIOS DIGITALES DE DINAPSIS

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

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

KPI HUB OPERATIVO COMUNIDAD VALENCIANA 2022



Nuestra propuesta de valor está enfocada en dos ámbitos complementarios:

Digital4Water SERVICES

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

Digital4Cities SERVICES

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



Agua  
Digital4Water

Soluciones digitales para optimizar las operaciones del ciclo integral del agua



Salud Ambiental  
Digital4City

Soluciones digitales para mejorar la salud ambiental de tu ciudad

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe

# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe

# Acceso al agua

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

## Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

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



835

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



1.062.153€

destinados a los fondos sociales en el último lustro



7,85 de

nota de valoración del servicio por nuestros clientes



Más de

553.000€

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



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

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.

**[311.573 €]**



del Fondo Social se beneficiaron 732 familias



Agamed ha informado a la totalidad de sus clientes sobre la Ley 2/2017, del 3 febrero de la Generalitat, en la que se adoptan una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se ha normalizado la coordinación con los Servicios Sociales Municipales para garantizar el derecho al agua de cualquier persona en situación de vulnerabilidad social.

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

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 2022 se firmaron 670 compromisos de pago sin intereses por importe de 553.704 €. Estas ayudas en la financiación sin intereses se han reducido un 40% respecto al año anterior debido a la recuperación económica.

### 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 2022, 103 personas han solicitado esta modalidad.

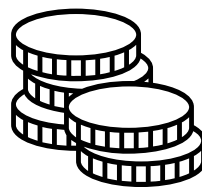
## Coordinación con los servicios sociales

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.

[553.704€]

Financiados sin intereses, para 670 clientes



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Conciencia social

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

## Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y del medio ambiente

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

4.443

avisos a clientes de exceso de consumo de agua no habitual



14.442€

en gastos para proyectos educativos



Unos

127.000

mensajes de consumo responsable en factura



10 CEIP de la Comunidad Valenciana

participan en el proyecto educativo AquaSTEM



13 colegios han participado

en el proyecto 50/50







# Aqualogia

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

El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria dentro de la asignatura de Ciencias. Durante la sesión, 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.

## Aqualogia 2,0

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



## Aquae STEM

Agamed y la Fundación Aquae ha puesto en marcha Aquae STEM, un programa para revertir las desigualdades de género en la enseñanza y competencias en el ámbito de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (STEM), cuyos profesionales acceden al mercado laboral en mayor medida que profesionales de otros sectores.

El programa, promueve las vocaciones STEM entre las alumnas de educación primaria y se despliega a través de varias actividades prácticas, que se implementarán en el aula y el entorno digital, pensadas para despertar el interés de las alumnas por las disciplinas STEM a través de la resolución de diferentes retos.

Durante el 2022 se organizaron webinar en las que participaron ponentes que son referencias femeninas en el ámbito STEM para las alumnas. Actualmente están participando 441 alumnas de 10 centros educativos en Torrent, Orihuela, Alicante, Crevillent y Elche.

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# El monstruo de las toallitas

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 Torrevieja recogió un total de 256 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 260 incidencias en los bombeos y en la red de alcantarillado.

Dada esta situación, el Ayuntamiento de Torrevieja 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 tamicos de desbaste de la estación depuradora, que sufren colapsos y roturas por la llegada de los acúmulos 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 generados, lo que supone un sobrecoste de unos 500.000 € adicionales al año en el municipio de Torrevieja.

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.



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



## Visitas a instalaciones

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

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

## 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.



Colaboración con I Concurso Nacional Recycle with Paint House para promover el reciclado.

Acciones con motivo del Día Mundial del Agua

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



## Proyecto 50/50

El proyecto 50/50 es una campaña de ahorro de agua que incluye acciones de sostenibilidad para realizar un uso responsable de agua en los centros educativos de Torrevecija. Este innovador programa ha comenzado con una auditoría del consumo de agua a todos los centros educativos, y se les entregarán las facturas del agua a todos los centros para que sean conocedores del agua que consumen.

Al finalizar el curso se revisará cuál ha sido el ahorro. El compromiso del proyecto es recompensar a aquellos centros que hayan hecho un ahorro de agua a través de la política de sostenibilidad, repercutiendo el 50% del ahorro en mejoras en el propio centro educativo.

De este exhaustivo estudio se ha concluido que, de los 13 centros participantes, 8 de ellos han ahorrado agua (Salvador Ruso, Inmaculada, Virgen del Carmen, Ciudad del Mar, Gratiniano Baches, Nuestra Señora del Rosario, Amanecer y La Purísima), ascendiendo este ahorro a un total de 8.069,83 euros.

De esta cantidad, como medida de incentivo al ahorro en la gestión del agua consumida, AGAMED recompensará a cada centro escolar participante con el 50% del montante (4.034,9 euros) en forma de material escolar, didáctico o tecnológico.

## Conocer la climatología

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

Serán un total de 26 actividades relacionadas con la meteorología, la climatología, la astronomía, o la sismología, y también aspectos de la naturaleza en colaboración con la asociación Faunatura.



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Equidad y personas

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

# Equidad y personas

Alineamos nuestros compromisos...



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

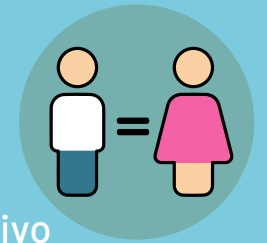
con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Representación del **35,71%** de mujeres en puestos de dirección y responsabilidad



**E**mpresas con el Distintivo de Igualdad en la empresa



Empresas certificadas como empresa familiarmente responsable

**efr**



Se han acogido a la modalidad de teletrabajo

**8** personas y

**9** a trabajo a distancia



Reconocimiento como empresa socialmente responsable con distintivo Bequal Plus



**89%** de la plantilla con contrato fijo



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

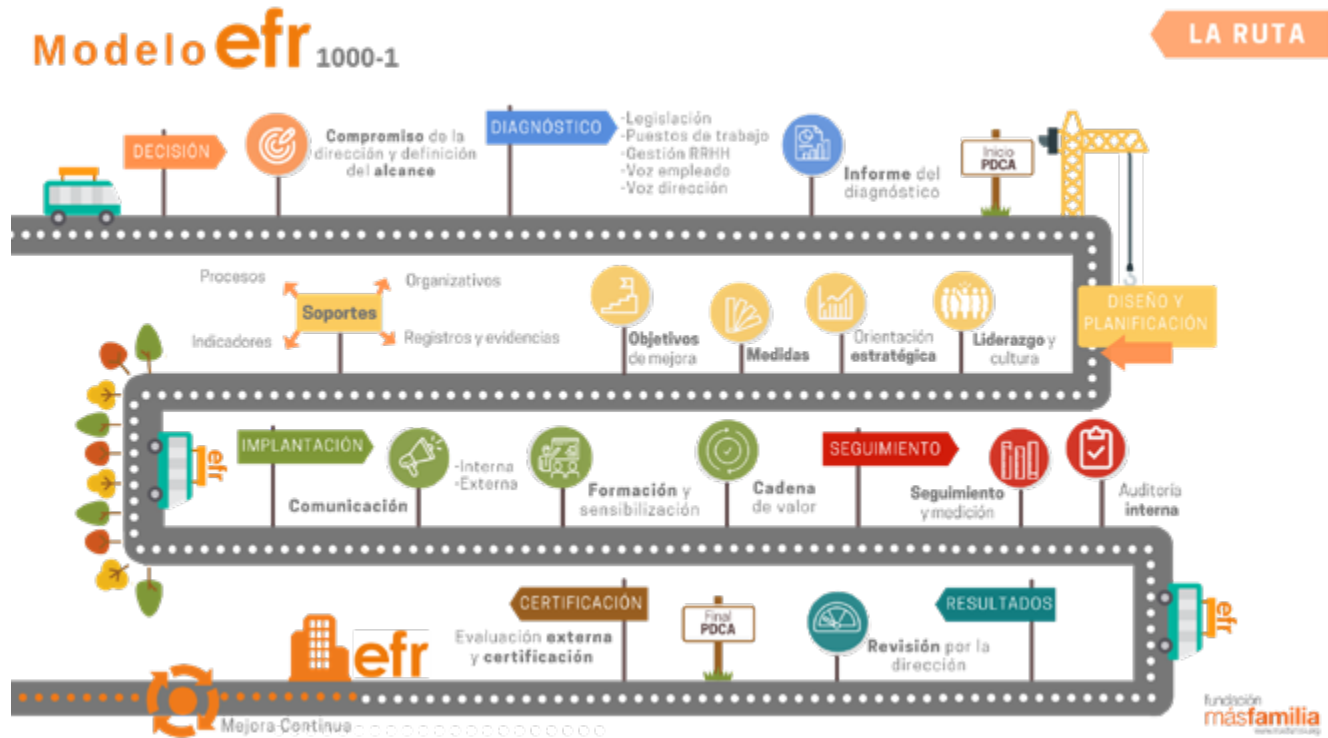
Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



**Certificación efr**

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



**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 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.



Colaboración de Agamed para la embarcación de remo paralímpico adquirida por el Club Náutico Marina Internacional para el remero Juan Luis Moraes Fiego.



## 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.

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe





## Distintivo de Igualdad



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

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

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

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

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



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

## III Plan de Igualdad

Agamed ha aprobado sus III 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.





## Red embajadores

Embajadores es un proyecto de comunicación interna que tiene como objetivo crear una red de personas de la empresa representativa de de todas las gerencias que ayuden a mantener una comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa.

Esta red se encargan de hacer llegar a cada gerencia la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos que se desarrollan a nivel grupo Agbar; a la vez que traslada a la dirección aquellos aspectos o 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 16 personas entre personal de Agamed y las empresas mixtas que desarrollan esta función de embajador.

La red de embajadores participa en encuentros telemáticos periódicos con la dirección de la compañía. Además, participan en 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 por parte de los embajadores son:

- Encuestas anónimas para detectar las necesidades que la plantilla tiene en materia de información y comunicación y plantear así un plan en cada territorio atendiendo a las necesidades detectadas.
- Envío semanal del boletín 'Agamed en 1 minuto': con las principales noticias de las empresas de la última semana.
- Organización de charlas por parte de las diferentes direcciones territoriales y responsables de departamento destinadas a toda la plantilla.
- Concurso de fotografía destinado a poner en valor la importancia del agua.
- Catas de agua, jornadas de convivencia y visitas a instalaciones.



## Voluntariado corporativo

El programa de voluntariado corporativo se 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.

Durante el 2022 participaron 59 personas, en diversos proyectos con más de 625 horas, dentro y fuera del horario laboral. De los proyectos ambientales de voluntariado destaca Bioobserva como el más participativo y las acciones puntuales de campañas de reforestación en la que además de la plantilla se suman familiares y amigos.

De carácter social, el Proyecto Coach, en colaboración con la Fundación Exit, tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de jóvenes entre 16 y 19 años en situación de vulnerabilidad social a través del coaching y el mentoring.

Gracias a la mentorización, los jóvenes han tenido un primer contacto con el mundo de la empresa y han descubierto profesiones, salidas laborales y la formación necesaria para desempeñar estos puestos. Con este conocimiento y el apoyo de sus voluntarios, los jóvenes coachees han definido su objetivo personal relacionado con la continuidad de sus estudios.



**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



# Entornos seguros y saludables

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

## Comprometidos con el reto cero accidentes laborales

Alineamos nuestros compromisos...



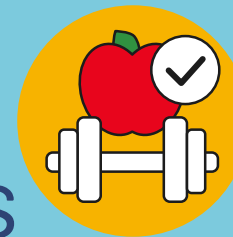
MEJORAR CONSTANTEMENTE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



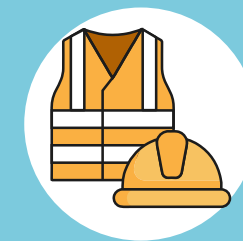
Programa de

# Hábitos saludables para la plantilla



413

horas de formación en seguridad y salud laboral



10,8

menos accidentes que empresas del mismo sector



1.870

días sin accidentes laborales (31/12/2022)



Premio LLUM que otorga la CEV en la categoría de



# Empresa Segura

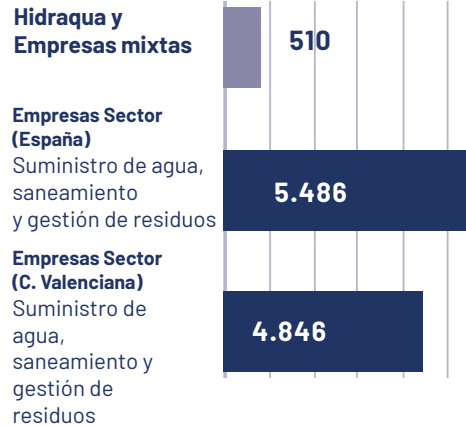


# Seguimiento y seguridad en el trabajo

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 Hidraqua 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.**

## ÍNDICE DE INCIDENCIA



Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social



# 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.

<p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.</p>	<p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> 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.</p>
<p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Antes de girar o dar marcha atrás, señalizó, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.</p>	<p><b>TRABAJO EN ALTURAS</b> Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.</p>
<p><b>TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS</b> Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.</p>	<p><b>TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS</b> Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmosfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.</p>
<p><b>CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA</b> Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).</p>	<p><b>ELECTRICIDAD</b> Antes de cualquier operación identifiqué las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.</p>
<p><b>TRABAJOS CON CALOR</b> Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.</p>	<p><b>OPERACIONES DE ELEVACIÓN</b> Nunca trabajo ni pasé por debajo de una carga suspendida.</p>
<p><b>MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS</b> Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.</p>	<p><b>AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN</b> 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.</p>

alway's safe

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



## Cultura Justa

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 que factores influyen en la comisión de errores o incumplimientos o por qué no funcionan, o no existen o no están las barreras.

3.-**MEJORAR.** Este análisis 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 2022 se impartieron 413 horas de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online. Destaca los cursos de riesgo eléctrico, riesgos en trabajos en altura, trabajos en espacios confinados, trabajos con fibrocemento entre otros.

## INNOVAMOS CON...

### Dispositivos de seguridad para trabajos en solitario

Se han seleccionado dos dispositivos para garantizar la seguridad a las personas que realizan tareas en solitario, una solución innovadora que aporta los medios y procedimientos para solicitar ayuda en caso de emergencia. **Twig Neo**, el dispositivo más robusto, se ha elegido para el personal operario de depuración y el **reloj Emerit**, más sensible pero también más ergonómico destinado para los operarios de agua potable y alcantarillado.

En caso de petición de asistencia, la persona pulsa el botón SOS y una central receptora de alarmas gestiona el aviso de socorro. Además el dispositivo detecta eventos como caídas, inclinaciones prolongadas o inactividad de manera automática.

Para la mejora del piloto se ha contado con la colaboración activa de la plantilla y del comité de Seguridad y Salud, participando tanto en la selección de los dispositivos como en la elaboración del procedimiento de actuación frente a estos sucesos.



## Visitas de la Dirección

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

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

## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



La identificación y evaluación de los riesgos laborales se realiza en cada centro de trabajo, tanto si son realizadas por personal propio o por personal de empresas contratistas. 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.**

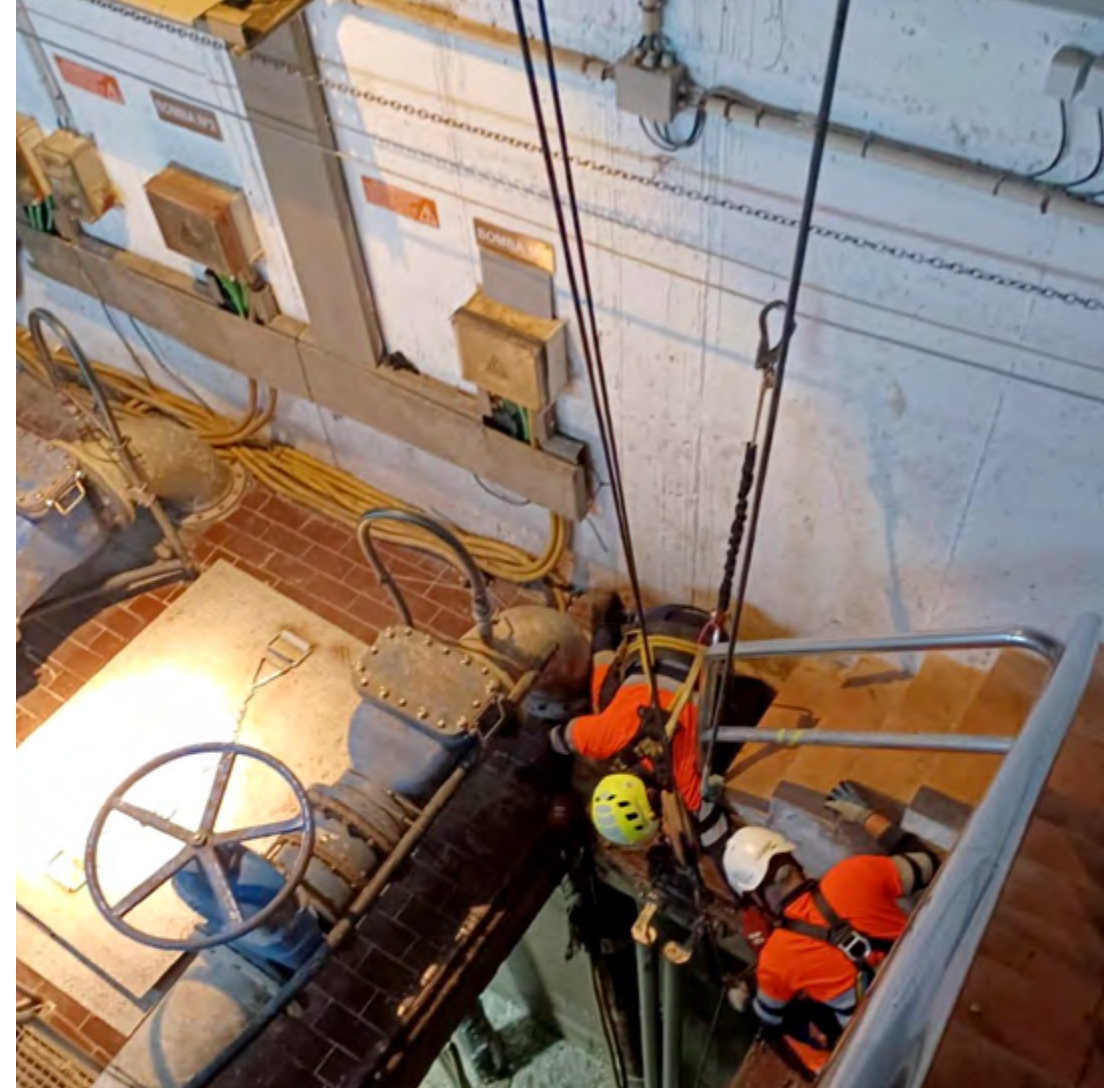
La evaluación de riesgos se realizará cada 5 años, salvo que se consideren circunstancias específicas que determinen otra frecuencia de revisión. La evaluación será con el método FINE y el personal Técnico de Prevención es el responsable de la realización y la actualización del mismo.

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”**.



### Comunicación sobre SSL

Además de las reuniones periódicas del Comité SSL se suma la formación y charlas periódicas de SSL, en las que los mandos promueven la participación y consulta con la plantilla. A través de los procesos de comunicación interna se fomentan las buenas prácticas, concursos de innovación en materia de SSL, incidentes con alta potencial de gravedad (HIPO), alertas de seguridad, Política de SSL, etc.

Con las contratas se realizan reuniones de coordinación donde se les implica en la aplicación del SG de SSL en nuestras instalaciones, promoviendo la participación de las mismas.

## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



## Servicio de Salud en el trabajo

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

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

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



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



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.

- INICIO
- GOBERNANZA
  - Carta dirección
  - La empresa
  - Nuestras cifras
  - Actividad responsable
  - Alianzas como motor
- ACCIÓN AMBIENTAL
  - Lucha contra el cambio climático
  - Preservación del agua
  - De lineal a circular
  - Protección de la biodiversidad
  - Innovación con Impacto
- COMPROMISO CON LA SOCIEDAD
  - Acceso al agua
  - Concienciación social
  - Equidad y personas
  - Entornos seguros y saludable
  - Sobre nuestro informe



INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Riesgos

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, trabajos en instalaciones con cloro gas 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.



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.

INICIO

GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



## Premios Llum 2021

En el de entrega de la XIII edición de los Premios Llum, una convocatoria creada en 2008 por la Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana (CEV), para reconocer a las empresas su compromiso con la prevención de riesgos laborales y su integración en la gestión como fórmula idónea para salvaguardar la seguridad y salud de la plantilla, y como pilar fundamental para la propia competitividad de la empresa.

En este contexto, **Hidraqua ha sido reconocida con el premio Llum 2021 en la categoría Trayectoria Empresa Segura por sus políticas innovadoras en materia de Seguridad y Salud Laboral.**

Así, desde el inicio de la pandemia, la compañía ha trabajado con el doble objetivo de velar por la seguridad y salud de la plantilla y garantizar el suministro de agua a toda la población a la que presta servicio.

De esta forma, un pilar fundamental en este proyecto de innovación ha sido obtener el compromiso de la plantilla y empresas contratistas, haciéndolas partícipes y protagonistas de todas las medidas preventivas y acciones a emprender.

Además del asesoramiento, la formación e información y la sensibilización, tanto al personal de campo como el que se encontraba teletrabajando.

Por ejemplo, entre las medidas excepcionales aplicadas por la compañía durante la covid-19, se encuentra la implantación del teletrabajo a todo el personal susceptible de optar por esta modalidad, el desarrollo de procedimientos para realizar una operación adaptada para el personal que estaba a pie de calle y el cierre de oficinas de atención al cliente, a fin de preservar la seguridad y salud de plantilla y clientes.

Así, para el personal que estaba a pie de calle, se crearon equipos independientes de trabajo operativo, se adaptaron turnos de trabajo, se optimizaron y extremaron las medidas de higiene personal, las instrucciones de trabajo a las empresas contratistas se facilitaban básicamente de forma telefónica o telemática y se cancelaron todas las visitas a instalaciones por parte de personas externas a la empresa.

Asimismo, en determinadas infraestructuras, se plantearon de forma voluntaria para las personas trabajadoras de estos centros, diferentes protocolos de presencia permanente, estableciendo turnos, para evitar riesgos y conseguir así que estuvieran menos expuestos al virus.



### Premio Escolástico Zaldívar

Agbar recibe el Premio 'Escolástico Zaldívar' por sus buenas prácticas en materia de seguridad y salud laboral durante la pandemia de COVID-19.

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe

# Sobre nuestro informe

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

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.

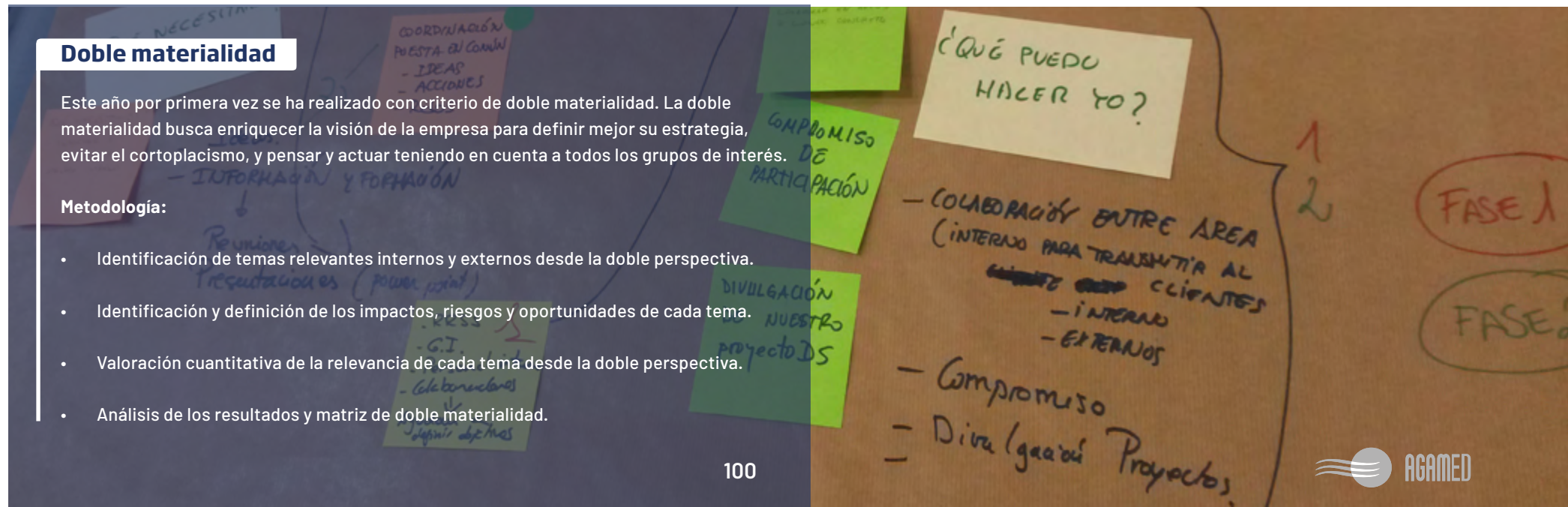


**Doble materialidad**

Este año por primera vez se ha realizado con criterio de 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.



# Matriz de materialidad

## INICIO

## GOBERNANZA

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

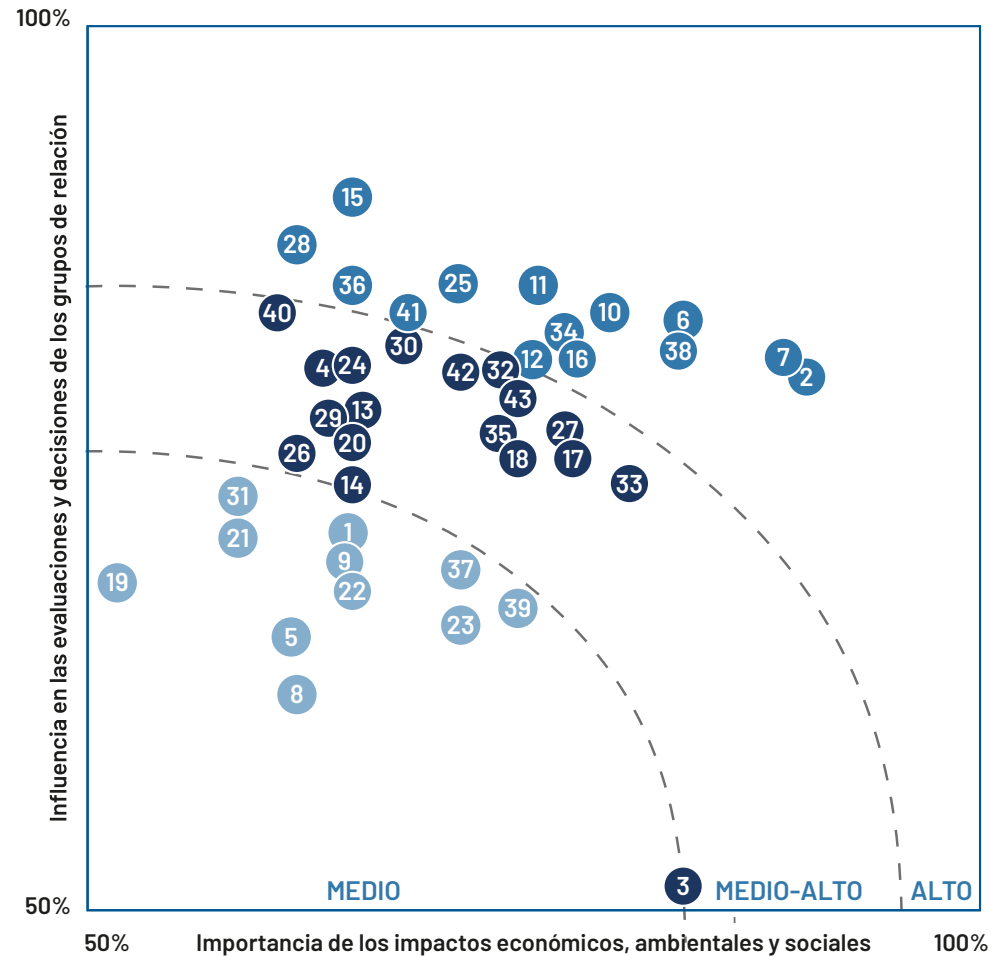
Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



## TEMAS MATERIALES

- 2 Colaboración público- privada
- 7 Innovación y uso de tecnologías inteligentes
- 15 Calidad del servicio
- 6 Digitalización
- 38 Reutilización del agua
- 10 Interacción con grupos de interés
- 11 Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio
- 28 Seguridad y salud
- 25 Compensación y prestaciones a los empleados
- 34 Adaptación a la escasez hídrica
- 36 Gestión responsable de los recursos
- 16 Calidad organoléptica del agua
- 41 Calidad del agua tratada
- 12 Gestión responsable de las compras
- 32 Eficiencia energética
- 30 Emisiones de gases de efecto invernadero
- 40 Gestión de vertidos de agua no depurada
- 42 Gestión de los acuíferos
- 43 Eficiencia en las redes de distribución del agua y ecodiseño
- 27 Diálogo y relación con la plantilla
- 33 Gestión de riesgos
- 17 Atención al cliente
- 4 Transparencia
- 24 Formación y desarrollo de la plantilla
- 35 Adaptación a fenómenos extremos y subida del nivel del mar
- 18 Garantía de suministro de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 13 Evaluación de los proveedores en base a criterios ESG
- 29 Biodiversidad y ecosistemas
- 20 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 26 Medidas de conciliación a la plantilla y flexibilidad laboral
- 14 Claridad de las tarifas
- 3 Gestión de los riesgos financieros y no financieros
- 37 Valoración de los lodos y otros residuos
- 39 Contaminación del agua
- 31 Captura de CO2 y compensación de la huella de carbono
- 1 Diversidad de los órganos directivos
- 23 Accesibilidad de personas con discapacidad
- 9 Ciberseguridad
- 21 Igualdad de género
- 22 Diversidad
- 19 Desarrollo de la comunidad local
- 5 Ética y Compliance
- 8 Gestión de datos

## Verificación externa del informe

Agamed sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2022, con él se da respuesta en referencia a GRI. Este informe de Hidraqua se incluye a las empresas mixtas participadas como Agamed, 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 2022 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada la revisión por el equipo verificador.



### INFORME DE VERIFICACIÓN

#### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **HIDRAQUA** la verificación independiente del documento **INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2022**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento. El informe incluye información de HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**.

#### INDEPENDENCIA

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

#### VERIFICACIÓN

##### Metodología y Equipo Verificador

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

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

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2022.

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

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2022** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

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



### INFORME DE VERIFICACIÓN

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

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2022** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2022 de HIDRAQUA** (incluyendo información de **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**) credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El **Informe de Desarrollo Sostenible de 2022** de HIDRAQUA (incluyendo la información de **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.  
 •Exhaustividad, **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2021**.  
 •Capacidad de Respuesta **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

#### CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2022 de Hidraqua (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)**)**, contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada EN REFERENCIA A GRI**.
- **Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (Agamed)** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco  
31 de julio de 2023  
SGS

**INICIO**

**GOBERNANZA**

Carta dirección

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludable

Sobre nuestro informe



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

C/ Caballero de Rodas, 22  
03181 Torrevieja

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