



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2021

ÍNDICE

1. Carta de presentación

2. Sobre este Estado de Información No Financiera

3. Quiénes somos

3.1 Introducción

3.2 Estructura de gobierno

3.3 Actividad

3.4 Principios, valores y buen gobierno

4. Estrategia y gestión de riesgos

4.1 Estrategia corporativa

4.2 Compromiso con el desarrollo sostenible

4.3 Identificación y gestión de riesgos

5. Grupos de interés y materialidad

5.1 Grupos de interés

5.2 Materialidad

6. Cuestiones ambientales

6.1 Gestión de los aspectos ambientales

6.2 Contaminación

6.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos

6.4 Uso sostenible de los recursos

6.5 Cambio climático

6.6 Protección de la biodiversidad

7. Cuestiones sociales y relativas al personal

7.1 Gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal

7.2 Estructura de la plantilla

7.3 Política retributiva

7.4 Conciliación y organización del trabajo

7.5 Relaciones sociales

7.6 Salud y seguridad en el trabajo

7.7 Formación y desarrollo profesional

7.8 Igualdad y diversidad

8. Respeto a los derechos humanos

9. Lucha contra la corrupción y el soborno

10. Sociedad

10.1 Compromiso con la sociedad local

10.2 Acción social

10.3 Subcontratación y proveedores

10.4 Personas consumidoras

10.5 Información fiscal

ANEXO. Índice de contenidos Ley 11/2018

1. Carta de presentación

Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (GRI 102-14)

Por primera vez, Aguas de Alicante elabora su Informe de Estado de Información no Financiera (EINF), para dar cumplimiento a la *Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad*.

En Aguas de Alicante somos plenamente consciente que la divulgación de información no financiera y relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad. Así, venimos realizando de manera anual, desde 2009 nuestro Informe de Desarrollo Sostenible.

Es inevitable que empresas que ya llevamos un recorrido de muchos años en este camino, comprometidas con un enfoque de Responsabilidad Social Corporativa, en el EINF, además de cumplir fielmente con el espíritu y contenidos requeridos en la norma, reflejamos también algunos de nuestros logros alcanzados. En este sentido, 2021 ha sido el último año del Plan Estratégico 2017-21, el Rewater Global Plan. Este plan estratégico, alineado con la Agenda 2030 y con foco en la protección del medio ambiente y el cuidado de las personas, nos ha marcado compromisos y objetivos concretos para la lucha contra el cambio climático, la preservación del recurso agua, la economía circular, la protección de la biodiversidad, el impulso de fondos y tarifas sociales, la sensibilización ciudadana, la equidad y la seguridad y salud; con la innovación y alianzas como ejes transversales. En este sentido, destacamos alguno de los elementos relevantes de este 2021:

En el ámbito de la lucha contra el cambio climático, el 100% de la energía eléctrica consumida por Aguas de Alicante procede de fuentes de energía renovable, realizándose la verificación de huella de carbono según norma ISO 14064, por parte de Entidad externa de verificación, desde el ejercicio 2016. La empresa está inscrita en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, con el sello Calculo+Reduczo.

En la promoción y desarrollo de una economía circular, en el año 2021, se cogeneraron en Rincón de León 1.485.125 kWh, se reutilizaron 9.433.982 m³ de agua regenerada, y se valorizaron el 100% de los lodos procedentes de depuración. Todo ello da prueba del compromiso de la Empresa con esta estrategia.

En la búsqueda de la Equidad en la Empresa, destacar que en septiembre de 2021 se concedió la II Prórroga del distintivo “Igualdad en la Empresa” otorgada por el Ministerio de Igualdad, concedido inicialmente a AGUAS DE ALICANTE en la convocatoria del año 2013. También destacar las actuaciones realizadas en el marco del cumplimiento del II Acuerdo suscrito con el Ministerio de Igualdad “Más mujeres, Mejores empresas” cuyo objetivo es promocionar a mujeres de la Empresa a puestos de responsabilidad.

En 2021, hemos comenzado a elaborar el nuevo plan estratégico 2022-2027, en el que podremos seguir profundizando y avanzando en las líneas ya trazadas, estableciendo nuevos retos que nos permitan ir más allá llevando, de manera eficiente, agua de calidad a los hogares, mejorando nuestros servicios, robusteciendo la seguridad y la resiliencia de la compañía frente a las situaciones imprevistas y los retos que la sociedad nos demanda, y todo ello mientras cuidamos el medio ambiente, construimos un mundo más equitativo e igualitario, y procuramos el bienestar de todas las personas que se relacionan con la Empresa.

2. Sobre este Estado de Información No Financiera

El presente Estado de Información no Financiera (EINF) se ha elaborado en base al cumplimiento y en línea con los requisitos que establece la *Ley 11/2018, de 29 de diciembre, de información no financiera y diversidad, aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la cual se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobada por el Real Decreto legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de auditoría de cuentas, en materia de información no financiera y diversidad*.

En este marco, por medio de este Informe, Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, S.A. tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales, económicas, relativas al personal, derechos humanos e impactos en la comunidad relevantes para la organización en el desarrollo de su actividad.

Para la elaboración del presente Informe se han considerado las directrices y los requerimientos contemplados en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Así mismo, se han relacionado los diferentes apartados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, como muestra del compromiso de la organización con la Agenda 2030.

Entidades incluidas en el presente Estado de Información no Financiera

(GRI 102-45)

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta

Contextualización del EINF

Periodo objeto del informe (GRI 102-50)

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021

Ciclo de elaboración de informes (GRI 102-52)

Anual

Punto de contacto para preguntar sobre el informe (GRI 102-53)

desarrollo.sostenible.equidad@aguasdealicante.es

La nomenclatura utilizada en el presente Estado de Información no Financiera es la siguiente: Aguas de Alicante se refiere Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, S.A.; cuando se menciona al Grupo, se refiere en relación a 2021, al Grupo SUEZ Spain en España.

3. Quiénes somos

3.1 Introducción

Nombre de la organización (GRI 102-01)

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta

Ubicación de la sede (GRI 102-03)

Calle Alona, 31.

Países en los que opera la organización o en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes (GRI 102-04)

Provincia de Alicante, España.

Propiedad y forma jurídica (GRI 102-05)

Aguas de Alicante es una empresa dedicada a la gestión del Ciclo del Agua, que está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S.A. Hidraqua es una empresa que, en 2021, pertenecía al 100% al Grupo Suez Spain.

En 1953 se constituyó la sociedad que fue la primera empresa de economía mixta gestora del ciclo integral del agua en todo el mundo, como queda reflejado en un documento publicado por el Banco Mundial en 2011.

Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro durante el periodo objeto del informe

(GRI 102-10)

Durante 2021, no han tenido lugar cambios significativos.

Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa

Contexto

Igual que en 2020, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 ha determinado el escenario en 2021.

Según el Informe "The Global Risk 2021", presentado por el World Economic Forum en enero de ese año, tras el nuevo escenario creado por la pandemia de la COVID-19, los riesgos de mayor probabilidad/impacto para los próximos diez años incorporan: el calentamiento global, daños ambientales provocados por las personas, colapso de ecosistemas y pérdida de biodiversidad, clima extremo y crisis relacionadas con los recursos naturales.

El Pacto Verde Europeo se erige, pues, como la respuesta de la Unión Europea a dichos retos y propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. En este sentido, contempla destinar a España 140.000

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

La crisis sanitaria mundial derivada de la pandemia de la COVID-19 ha causado impactos muy significativos en prácticamente todos los sectores de la economía. El sector del agua, pese a los impactos causados por la pandemia, ha mantenido su actividad garantizando un servicio esencial.

En 2021, en Aguas de Alicante, hemos comenzado a elaborar el nuevo plan estratégico 2022-2027, teniendo en cuenta los retos ambientales, económicos y sociales a los que nos enfrentamos. Una de las medidas que contemplamos en este plan de cara a 2022, es el Pacto Social, planteado para contribuir a la recuperación económica, desde nuestro compromiso local, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, teniendo en cuenta a los colectivos vulnerables, con proyectos e inversiones que ayuden a la reconstrucción verde y a la innovación y que también generen empleo, favoreciendo ciudades sostenibles, resilientes y prósperas. Este pacto social se basa en tres ejes: la solidaridad, el empleo y la reconstrucción verde, alineándose con los ODS, con la Agenda Urbana, con los Fondos Europeos o el Pacto Verde.

3.2 Estructura de gobierno



Estructura de gobernanza

Descripción de la estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno (GRI 102-18)

La Empresa está siendo regida por el Consejo de Administración, siendo su máximo órgano de gobierno. Su composición es la siguiente: el 50% de los consejeros son designados a propuesta del Socio Público (Excmo. Ayuntamiento de Alicante) y el otro 50% a propuesta del Socio Privado (HIDRAQUA, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.). La presidencia es nombrada de entre la representación municipal. El presidente del Consejo de Administración es el Exmo. Alcalde de Alicante, D. Luis Barcala Sierra

El director general de la Sociedad, Francisco Javier Díez Pérez, de acuerdo a los estatutos, rinde cuentas de su gestión periódicamente ante el Consejo de Administración.

Por otro lado, el Comité de Dirección de Aguas de Alicante participa de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales. En él están representadas las áreas funcionales de la organización. Está estructurado en torno a las Dirección General, y está compuesto por las Direcciones de las siguientes áreas:

- RRHH
- Técnica y de Operaciones
- Planificación y Control
- Clientes
- Comunicación
- Poblaciones
- Sistemas de Información
- Jurídica
- Desarrollo Sostenible y Equidad

3.3 Actividad

Actividades, marcas, productos y servicios

Principales actividades de la organización (GRI 102-02)

Aguas de Alicante desarrolla las siguientes actividades por municipio:

- Abastecimiento y distribución municipal: Alicante, Sant Joan d'Alacant, San Vicente del Raspeig, Monforte del Cid, Petrer y El Campello.
- Distribución de agua en alta: Mutxamel, Agost, Novelda.
- Alcantarillado y Control de Vertidos: Alicante, Sant Joan d'Alacant y Monforte del Cid.
- Depuración de Aguas Residuales en el municipio de Alicante.
- Secado térmico de lodos de depuradora: Alicante.

De acuerdo con sus estatutos, el objeto social de Aguas de Alicante lo constituye:

- a) El desarrollo de todas las actividades que comprenden el ciclo integral del agua, entendido en su sentido más amplio y que, entre otras, comprende:
 - La captación o producción de aguas continentales subterráneas o superficiales y de aguas marinas, por cualquier sistema legalmente autorizado.
 - El tratamiento y producción de agua potable, mediante cualquiera de los procedimientos legalmente establecidos, incluyendo la desalación de agua del mar.
 - La prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales.
 - La utilización del agua de sus explotaciones para el riego, así como cualquier otra industria que con el agua se pueda relacionar directa o indirectamente.
 - La reutilización del agua residual depurada en los términos y para los usos que legalmente se establezcan.
 - El mantenimiento, conservación y reparación de redes de agua potable y alcantarillado, así como el mantenimiento y conservación de estaciones de tratamiento de agua potable, estaciones depuradoras de aguas residuales y plantas desaladoras.
- b) El transporte, tratamiento, gestión y reutilización de lodos procedentes de la depuración de aguas residuales y residuos en general.
- c) La gestión de servicios, conservación y mantenimiento de edificios, realización de obras civiles, construcción en general.
- d) Elaboración de estudios e informes en materia de cartografía, obras públicas, edificación, urbanismo, hidrología y medio ambiente, así como la elaboración de proyectos y dirección de obras, mantenimiento de equipos e instalaciones.
- e) La empresa podrá desarrollar todo tipo de servicios vinculados al ciclo integral del agua, con expresa inclusión de:
 - Servicios administrativos en relación con los usuarios, titulares y propietarios de los servicios gestionados, gestión y archivo de documentación.
 - Servicios de facturación, gestión de cobros y recaudatorios.
 - Realización de estudios tarifarios, económicos, publicitarios y estadísticos, tales como encuesta y toma de datos.
 - Instalación, sustitución, reparación, verificación, lectura y conservación de contadores.
 - Control de calidad de las aguas de todo tipo, toma de muestras y control de vertidos.
 - Mantenimiento y reparación de fuentes y de instalaciones de fontanería, eléctricas y mecánicas.

- Conservación y mantenimiento de mobiliario urbano, zonas verdes, espacios libres y zonas ajardinadas.
- Servicios informáticos y telecomunicaciones de todo género, tales como desarrollo, implantación, operación y mantenimiento de programas informáticos de ordenador y de cualesquier programas de hardware incluidos telecomunicaciones y telecontrol de instalaciones.
- f) También podrá llevar a cabo todo tipo de obras e instalaciones en general, con especial atención a las relacionadas con los servicios y actividades del ciclo integral del agua.
- g) La Sociedad podrá realizar indirectamente las anteriores actividades mediante la constitución de otras sociedades o la participación en sociedades ya constituidas de objeto idéntico o análogo, pudiendo para ello suscribir o por cualquier otro título adquirir y enajenar acciones y participaciones sociales.

Principales marcas de la organización (GRI 102-02)

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, S.A.

Principales productos y servicios de la organización (GRI 102-02)

Gestión del Ciclo Integral del Agua.

¿La organización dispone de algún producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados? (GRI 102-02)

No

Mercados servidos

Mercados servidos (GRI 102-06)

Gestión de servicios municipales en Alicante, San Vicente, Sant Joan d'Alacant, Monforte del Cid, Petrer y El Campello.

Tipos de clientes y las personas beneficiarias de la actividad de la organización (GRI 102-06)

Nuestros clientes principales son los Excelentísimos Ayuntamientos en los que la Empresa presta servicio.

En la distribución municipal, distinguimos entre clientes domiciliarios e industriales.

Son personas beneficiarias de los servicios toda la población de las localidades gestionadas.

Cadena de suministro

Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización (GRI 102-09)

El principal producto comprado es agua para consumo humano. Los mayores proveedores son la Mancomunidad de Canales del Taibilla (MCT) y el Canal de la Huerta. El agua comprada debe cumplir los valores paramétricos indicados en el RD 140/2003. Las características del agua de compra del Canal de la Huerta se analizan junto con el agua producida ya que se produce una mezcla de dicha agua con la del resto de captaciones de Aguas de Alicante.

Así mismo se compra agua de los pozos de Piscina, Losilla y Virtudes. Todos estos suministros están representados y controlados en la red de transporte de Aguas de Alicante.

La MCT dispone de una amplia infraestructura situada a lo largo de las provincias de Albacete, Murcia y Alicante. Entre las instalaciones, destacan principalmente los embalses, una serie de depósitos y grandes elevaciones, así como una importantísima red de canales que permiten la distribución de agua a lo largo de los municipios mancomunados pertenecientes a las tres provincias que abastece. También destacamos un grupo de desalinizadoras y un grupo de potabilizadoras.

Los puntos de entrega a Aguas de Alicante son el depósito de Foncalent y el grifo de Salida de los depósitos de Rabasa. Se analiza también el punto de Aforador Nuevo ya que es significativo de las conducciones de la MCT.

3.4 Principios, valores y buen gobierno

Valores, principios, estándares y normas de conducta

Valores de la organización (GRI 102-16)

Los valores promovidos por la organización son:

- Talento Ética y transparencia
- Sostenibilidad
- Diálogo
- Equidad
- Innovación
- Calidad y Excelencia
- Tecnología e innovación
- Proximidad

Principios, estándares y normas de conducta de la organización (GRI 102-16)

Los principios promovidos por la Organización se encuentran recogidos en el Código de Conducta.

Así, son normas de actuación generales en la Empresa:

- CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD.
- DESEMPEÑO DE UNA CONDUCTA PROFESIONAL ÍNTEGRA:
- DERECHOS HUMANOS Y LABORALES:
- TRANSPARENCIA
- CONTROL DE CALIDAD Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:

El CÓDIGO DE CONDUCTA está distribuido a todo el personal de la Empresa y se encuentra fácilmente accesible para el mismo.

Gestión de los aspectos relacionados con el Buen Gobierno de la organización:

Cómo gestiona la organización las cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno

El respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales de Aguas de Alicante en el desarrollo de sus actividades, en consonancia con el espíritu y el texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. En este sentido, los profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que éstas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad ni en su dignidad, por causa de la actuación de la empresa o de uno de sus profesionales.

Garantizar el cumplimiento de la legislación (Compliance), la prevención de cualquier forma de corrupción y soborno, así como asegurar altos estándares éticos en el desarrollo de las actividades de la compañía es el firme compromiso de la Empresa.

Es por ello por lo que Aguas de Alicante incorpora a su gestión los principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno mediante políticas corporativas y la gestión de la comunicación, la confianza y la reputación, que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial. Para ello dispone de un código de conducta que aplica a todas y cada una de las personas que forman parte de su plantilla.

Aguas de Alicante en su compromiso con la transparencia, elabora desde 2009 su Informe de Desarrollo Sostenible, para informar de aquellos aspectos materiales relevantes para sus Grupos de Relación. Este Informe de Desarrollo Sostenible está verificado bajo estándar GRI y se publica en su web.

Descripción de las políticas de Buen Gobierno. Declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito de su gestión de las cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno

La empresa dispone de un código de conducta en el que se detallan los aspectos fundamentales del comportamiento de las personas en la organización. Este documento funciona como elemento de obligado cumplimiento para toda la plantilla. éste se complementa con las políticas de cumplimiento normativo aprobadas a tal efecto y procedimientos indicadas más adelante, todas ellas disponibles tanto internamente para la plantilla, como externamente. El código de conducta de Aguas de Alicante ha sido aprobado por su Consejo de Administración. Además del Código de Conducta, el Consejo de Administración ha aprobado las siguientes políticas de cumplimiento normativo:

- Política de relaciones con autoridades y funcionarios.
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.
- Política de cumplimiento ambiental.
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.
- Política de seguridad de la información y uso de las TIC.
- Política de cumplimiento fiscal.
- Política de Cumplimiento Penal.
- Política de Conflicto de Interés.
- Política de Privacidad del Canal Ético.
- Manual de Cumplimiento y Riesgos Penales.

Compromiso formal de la organización respecto al Buen Gobierno

Tanto la Empresa, como todas y cada una de las personas que en ella trabajan, se han comprometido expresamente al estricto cumplimiento tanto del Código de Conducta como de las políticas y protocolos indicados. Para asegurar su cumplimiento, el Compliance Officer ha establecido controles internos para supervisar el estricto cumplimiento de estas conductas, y canales de comunicación para facilitar que la información relevante le llegue desde la plantilla.

Objetivos y metas de la organización respecto al Buen Gobierno

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

El Mapa de Riesgos es un análisis dinámico, en el sentido que su revisión es continua, teniendo establecido un sistema para el tratamiento descrito de los riesgos considerados en la empresa. Para ello se ha creado varios comités de expertos en las distintas disciplinas de los riesgos considerados,

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

Los objetivos son:

- Evaluación anual del mapa de riesgos al completo. Realizado en 2021.
- Comunicación del Código Ético, Manual y Políticas al 100% de la plantilla.
- Formación en código ético al 100% de la plantilla.

Responsabilidades respecto al Buen Gobierno

Ver apdo. 3.2. Estructura de gobierno

Recursos destinados a la gestión del Buen Gobierno

Además de los indicados en la pregunta anterior, y la necesidad de cumplimiento de los requisitos de los Sistemas de Gestión certificados/acreditados por la empresa, que se auditán interna y externamente con periodicidad anual, se ha habilitado un canal de comunicación a través del cual cualquier persona puede realizar consultas o sugerencias en relación al Código de Conducta y las políticas y procedimientos que desarrollan sus principios y valores.

El código de conducta de Aguas de Alicante prevé el establecimiento de un canal de comunicación en materia de ética y cumplimiento.

Descripción de los mecanismos formales de queja y/o reclamación

El código de conducta de Aguas de Alicante 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 dicho Código y en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.

Descripción de las acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas

Uno de los elementos fundamentales dentro de la estructura del modelo de prevención y control de delitos penales es 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, explicado en página anterior.

4. Estrategia y gestión de riesgos

4.1 Estrategia corporativa



Objetivos y estrategias generales de la organización

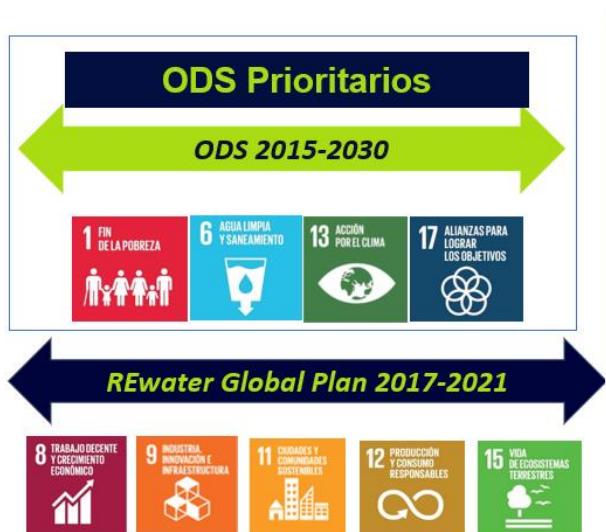
Los principales objetivos y estrategias generales de la organización están vinculados al Rewater Global Plan para el periodo 2017-2021.

Plan estratégico

Descripción de cómo se ha elaborado el documento y detalle de los principales aspectos recogidos en el plan estratégico

El plan estratégico de la Organización vigente en 2021 es el Rewater Global Plan. Este plan fue definido a nivel de Grupo para el periodo 2017-2021 y se basa en compromisos y objetivos cuantificados y concretos alineados con los ODS de la Agenda 2030 y sus metas.

Lo primero que se hizo para definir este plan fue establecer los ODS prioritarios, teniendo en cuenta el núcleo de nuestra actividad, gestión del ciclo integral del agua, y las metas concretas en las que tenemos un impacto directo. Así, se identificaron desde la Alta Dirección, como ODS prioritarios y centrales los siguientes: ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento, ODS 1 Fin de la Pobreza, ODS 13 Lucha contra el Cambio Climático y ODS 17 Alianzas. En el siguiente nivel, se incluyeron 5 ODS más, que se sumaron a los anteriores para definir nuestro Plan.



Así, se establecieron 10 compromisos, que afectan a toda la organización y que se dividen en 2 grandes ejes:

- Sostenibilidad Ambiental
- Compromiso Social centrado en el cuidado de las personas

Con la Innovación y Alianzas de forma transversal.

Los 10 compromisos son:

<p>1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO  </p> <p>Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO₂ derivados de nuestro consumo eléctrico</p>	<p>5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL  </p> <p>Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas</p>
<p>2. PRESERVACIÓN DEL AGUA  </p> <p>Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante</p>	<p>6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA  </p> <p>Contribuir a sensibilizar a la sociedad en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua</p>
<p>3. DE LINEAL A CIRCULAR  </p> <p>Crear biofactorías en nuestras principales sedes</p>	<p>7. EQUIDAD Y PERSONAS  </p> <p>33% de mujeres en posiciones de liderazgo y un 2,5% de la trabajadores con discapacidad en la plantilla</p>
<p>4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD  </p> <p>Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones</p>	<p>8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  </p> <p>Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral</p>
<p>9. INNOVACIÓN CON IMPACTO  </p> <p>Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión</p>	<p>10. ALIANZAS COMO MOTOR  </p> <p>Seleccionar al 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible</p>

4.2 Compromiso con el desarrollo sostenible



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 son un conjunto de objetivos relacionados con el futuro desarrollo de todo el planeta y sus habitantes aprobados en septiembre de 2015 por las Naciones Unidas y que pretenden involucrar no sólo a los gobiernos sino también a toda la sociedad civil, el mundo empresarial y a todos los niveles de la administración. La Agenda 2030 se compone de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con sus 169 metas. Los ODS son de amplio alcance y abordan de manera interconectada los elementos del desarrollo sostenible: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente.

La integración de los ODS en los planes empresariales fortalece la identificación y gestión de riesgos y oportunidades, materiales y costes, la creación y acceso a nuevos mercados, la innovación en los modelos de negocio, haciéndolos más eficientes, y alineando así la estrategia y expectativas de la empresa con su plantilla, clientes, empresas proveedoras, inversores y comunidades en las que opera.

En el Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante se encuentra descrito el compromiso que tiene la Empresa con los ODS, a través del Rewater Global Plan. Se puede acceder al IDS a través del siguiente enlace: <https://www.aguasdealicante.es/informe-de-desarrollo-sostenible>

Descripción del plan de acción para fomentar la contribución de la empresa a los ODS

Se ha establecido un plan de acción para la contribución de la empresa para cada uno de los compromisos indicados en la pregunta anterior. A continuación, se indican las acciones referidas y los indicadores asociados (I):

Lucha contra el cambio climático. ODS 13. Acción por el clima.

Acciones e indicadores:

- 1.- Compra de energía verde. I: % Compra de energía renovable
- 2.- Generación de energía para autoconsumo. I: Generación energías renovables (GWh) (Cogeneración). I: Energía verde producida adicional (GWh) (solar fotovoltaica)
- 3.- Eficiencia energética. I: Ahorro energético (GWh)

Preservación del agua. ODS 6. Agua limpia y saneamiento.

Acciones e indicadores:

- 1.- Reducción del agua no registrada. I: Reducción Hm3 de ANR
- 2.- Reutilización de aguas depuradas. I: Volumen y % de agua reutilizada EDARs

De lineal a circular. ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles.

Acciones e indicadores: Valorización de fangos (%), Autosuficiencia energética (GWH); Reutilización aguas regeneradas (Volumen y %)

Protección de la biodiversidad. ODS 15. Vida de los ecosistemas terrestres.

Acciones e indicadores:

- 1.- Eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas. I: % Instalaciones que no usan fitosanitarios

2.- Actuación frente a las especies exóticas invasoras. I: % instalaciones con identificación realizada de especies exóticas e invasoras

Acceso al agua. ODS 1 Fin de la Pobreza.

Acciones:

- 1.- No cortamos el suministro de agua a nadie que no pueda pagarla.
- 2.- Ofrecemos Fondo y Tarifas Sociales.
- 3.- Ofrecemos la posibilidad de incorporar flexibilidad en los pagos pendientes.

Indicador: % Clientes con acceso a tarifa o fondo social

Concienciación ciudadana. ODS 12. Producción y consumo responsables.

Acciones:

- 1.- Campañas a clientes.
- 2.- Campañas educativas.
- 3.- Visitas al Museo e instalaciones.

Indicador: Número de personas sensibilizadas

Equidad y personas. ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.

Acciones e indicadores:

- 1.- Promoción de mujeres hasta alcanzar el objetivo del 33% de mujeres en posiciones de liderazgo. I: % Mujeres en puestos de responsabilidad
- 2.- Contratación de personas con discapacidad para alcanzar el porcentaje del 2,5% de la plantilla con discapacidad. I: % Personas con discapacidad

Entornos seguros y saludables. ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.

Acciones:

- 1.- Formación
- 2.- Prevención
- 3.- Comunicación

Indicadores: Índice de frecuencia e Índice de gravedad

Innovación con impacto. ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructuras.

Acciones:

- 1.- Evaluación de las tecnologías en el ecosistema de la innovación.
- 2.- Pruebas piloto con Startups y centros tecnológicos.
- 3.- Participación en concursos de compra pública de innovación.

Indicadores: % de inversión i+D+i respecto a los ingresos consolidados y número de tecnologías externas (Datos Grupo)

Alianzas como motor. ODS 17 Alianzas para alcanzar los objetivos.

Acciones:

- 1.- Selección equitativa de proveedores.
- 2.- Promoción de la compra social.
- 3.- Diálogo con grupos de relación.

Indicadores:

- % Compras reguladas con contratos con cláusula de DS (facturación)
- % Proveedores estratégicos evaluados con criterios DS

Principales acciones y proyectos impulsados por la organización que contribuyen a la consecución de los ODS

A continuación, se destacan algunos ODS establecidos como prioritarios en nuestro Plan Estratégico, y las principales acciones que ha implementado la organización, vinculadas a los mismos.

ODS 1. Fin de la Pobreza.

Aguas de Alicante, además de aportar soluciones para hacer frente a la situación de estrés hídrico que sufre buena parte del territorio donde prestamos servicio, trabajamos para garantizar el acceso al agua, impulsando fondos y tarifas sociales para colectivos vulnerables. Se ha apostado por actuar de forma proactiva implementar medidas diversas que permitan garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad en colaboración con los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, Cruz Roja y Cáritas.

Desde Aguas de Alicante continuamos llevando a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador con los ayuntamientos para informar sobre las tarifas sociales y otras ayudas, como son:

- **FONDO SOCIAL:** El objeto 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 en el municipio de Alicante con la colaboración técnica de Cruz Roja Española, Cáritas Diocesanas y los Servicios Sociales municipales; en los municipios de El Campello y Monforte del CID con los Servicios Sociales municipales. Dichos organismos se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada. En el ejercicio 2021, un total de 2780.
- **familias** se han beneficiado del Fondo Social en los municipios de Alicante, San Vicente del Raspeig, Monforte del Cid y Campello, por un importe total compensado de 1.001.120€. La Empresa está trabajando con los municipios de Sant Joan d'Alacant y Petrer, para la aplicación de las cantidades dotadas para el Fondo Social en estos municipios.
- **TARIFAS SOCIALES:** En los municipios gestionados por Aguas de Alicante hay tarifas para familias numerosas o monoparentales para que la tarifa progresiva que penaliza el consumo no sea un gravamen para este colectivo.
- **FACILIDADES DE PAGO:** Los clientes que 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.

ODS 6. Agua limpia y saneamiento.

- GESTIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN

Para optimizar el rendimiento de la red se realizan acciones encaminadas a disminuir tanto las pérdidas reales como las aparentes, como la sectorización, control de mínimos nocturnos, búsqueda de fugas, mantenimiento preventivo, control de edad de contadores, etc.

- UTILIZACIÓN DE AGUA REGENERADA

El agua regenerada se reutiliza en agricultura, para el riego de parques y jardines y otros usos. La Empresa ha diseñado proyectos y realizado diferentes inversiones para incrementar el aprovechamiento del agua regenerada, y disminuir así el uso de agua potable para ciertos usos.

El principal destino de las aguas regeneradas tiene un uso agrícola a través de las concesiones a las distintas juntas o comunidades de regantes locales.

Otro uso importante del agua regenerada es el uso urbano (baldeos y riego de jardines), que es clave para el crecimiento y mantenimiento de las zonas verdes en las ciudades.

ODS 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico

- **POLÍTICA DE EQUIDAD:** Aguas de Alicante ha adquirido un compromiso permanente con la Equidad. Ello implica la necesidad de un desarrollo proactivo de los valores de Igualdad, respeto efectivo hacia la diversidad y conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras. A través de políticas de no discriminación fomentamos activamente medidas que estimulan la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, etnia, cultura, religión, género y orientación sexual.

NUESTRA PRIORIDAD:

- Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución, desarrollo de carreras profesionales, promoviendo la conciliación y corresponsabilidad y la prevención del acoso.
- Discapacidad, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por la ley.

- **PLAN ESTRATÉGICO DE EQUIDAD:** La Equidad está integrada en todos nuestros procesos de trabajo, toma de decisiones, políticas de gestión de personas, comunicación y seguimos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.

Dentro del sistema de seguridad y salud laboral, destacan las siguientes acciones:

- **CULTURA JUSTA:** Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que la plantilla de profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidentes (notificación).
- **VISITAS DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN**
- **SEGUIMIENTO DE CONTRATISTAS**

ODS 9. Industria, innovación e infraestructura

- **INNOVACIÓN CON IMPACTO:** Participando en diversos proyectos de I+D+i en marcha como NAIADES y B-WaterSmart.

ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles

- **CONVERTIR LAS DEPURADORAS EN BIOFACTORÍAS:** La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en la estrategia de Aguas de Alicante con el objetivo de combatir el cambio climático y aspirar a conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde un punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo residuos cero.

- **B-WATER SMART EN LA EDAR DE RINCÓN DE LEÓN**

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

- **VALORIZACIÓN TÉRMICA DE FANGOS**

En Aguas de Alicante se realiza el secado térmico de fangos de los lodos extraídos en el proceso de depuración de las aguas residuales. La planta de secado térmico de lodos se localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de Cemex en Alicante.

ODS 12. Producción y consumo responsables.

ACCIONES DE CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Una de las acciones clave para Aguas de Alicante es la concienciación medioambiental de la sociedad, cuya participación consideramos esencial en el cuidado del recurso hídrico y del medio ambiente en general. Dentro de esta labor de concienciación, los programas de educación ambiental para escolares (como Aqualogia) y las visitas a nuestras instalaciones tanto para grupos escolares, como asociaciones y grupos de interés ocupan un papel relevante. Si bien, en 2021 se han reducido las acciones de sensibilización, sí se han realizado visitas al Parque La Marjal, y con grupos reducidos actividades en el Museo de Aguas de Alicante.

ODS 13. Acción por el clima

- CONSUMO DE ENERGÍA VERDE

Promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el consumo 100% de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

- PRODUCCIÓN DE ENERGÍA POR COGENERACIÓN PARA AUTOCONSUMO

Otro proceso para el ahorro de energía es el aprovechamiento de la energía térmica que se produce en el proceso de cogeneración. Esta energía calorífica es empleada para reducir el consumo de energía dentro del proceso de secado de fangos. El calor residual de la cogeneración permite reducir el consumo de diésel de las calderas.

- EFICIENCIA ENERGÉTICA. Medidas de eficiencia energética para reducir consumos.

ODS 15. Vida de los ecosistemas terrestres

- ELIMINACIÓN DE FITOSANITARIOS Y PESTICIDAS

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos definido como objetivo para 2021 la eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de las zonas verdes, con el objetivo de preservar y promover la biodiversidad en nuestras instalaciones.

Se ha eliminado el uso de fitosanitarios en todas las instalaciones de la empresa.

- ELIMINACIÓN DE ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS.

BiObserva STOP-invasoras es la herramienta que se ha desarrollado por el Grupo, dirigida al personal técnico para identificar y eliminar las especies exóticas invasoras en las instalaciones.

- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD EN EL PARQUE LA MARJAL

Gracias a sus características y al cuidado ecológico del parque, el parque La Marjal se ha convertido en un lugar de atracción de la biodiversidad, especialmente para las aves. Es habitual que muchas aves vuelen hasta aquí para encontrar un ecosistema difícilmente comparable con ningún otro a bastantes kilómetros a la redonda. A través de la estación de anillamiento científico de aves se hace un seguimiento de las aves identificadas en el Parque.

ODS 17 Alianzas para alcanzar los objetivos

Aguas de Alicante participa, en diversas entidades a nivel local y tiene un fuerte compromiso con la sociedad.

Políticas de la organización

Políticas de las que dispone la organización

Política de Gestión Integrada, Política de Seguridad y Salud Laboral, Política de Independencia, Imparcialidad e Integridad del Organismo de Inspección y Laboratorios de Ensayo de AGUAS DE ALICANTE, Política Desarrollo Sostenible, Política de Actuación en el Sector Privado y Conflictos de interés, Política de Patrocinio, Mecenazgo y colaboración, Política de Relaciones con autoridades y funcionarios públicos, Política de conflictos de interés, Política de Cumplimiento Ambiental, Política de Cumplimiento Fiscal, Política de Cumplimiento Penal, Política de privacidad del canal ético, Política de Seguridad de la Información y uso de las TIC

Sistemas de gestión de la organización

Sistemas de gestión de que dispone la organización

Distintivos / Normas	Implementado por la organización	Certificado por un tercero
ISO 14001 Gestión ambiental	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 9001 Gestión de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 45001 Salud y seguridad en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 27001 Seguridad de la Información	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 50001 Eficiencia energética	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 22000 Inocuidad alimentaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 22301 Continuidad de Negocio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 17020 Inspección Ambiental	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 17025 Laboratorios de Ensayo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 14064 Cálculo de Huella de Carbono	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
UNE 19601 Compliance Penal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empresa familiarmente responsable (efr)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Seguimiento del desempeño de los objetivos del Sistema de Gestión

El seguimiento del desempeño de los objetivos del Sistema de Gestión y los resultados obtenidos en relación al cumplimiento de objetivos se realiza en los Comités de Gestión, formados por el Comité de Dirección. En ellos se elabora el Acta de Revisión del Sistema de Gestión. A través de las auditorías internas y externas, se evalúa anualmente el cumplimiento de los requisitos aplicables a los sistemas de gestión certificados.

Planes anuales de acción

Plan Estratégico, Programa de Gestión (PRG), Plan de Prevención, Plan de Igualdad

Iniciativas externas

¿La organización está suscrita a estatutos o principios relacionados con la responsabilidad social y la sostenibilidad, desarrollados e impulsados externamente por otras organizaciones? (GRI 102-12)

Aguas de Alicante está vinculada al Consejo de Sostenibilidad del Excelentísimo Ayuntamiento de Alicante.

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde (GRI 102-12)

Se encuentra disponible en la web del Excmo. Ayto. De Alicante, en el siguiente enlace:
<https://www.alicante.es/es/contenidos/consejo-sostenibilidad-alicante>

Afiliación a asociaciones

Principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional (GRI 102-13)

Afiliación a asociaciones o entidades del tercer sector	
Nombre entidad, asociación u organización a la que se está afiliado	Naturaleza de la relación o colaboración
European Innovation Partnership (EIP)	promoción de la innovación y las experiencias de las Smart Cities.
AEAS (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento)	Participación en actividades, cursos y congresos
AGA (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana).	Participación en actividades, cursos y congresos
FEMPA (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante)	Participación en actividades, cursos y congresos

4.3 Identificación y gestión de riesgos

Gestión de los riesgos de la organización

Cómo gestiona la organización los riesgos

Aguas de Alicante se encuentra certificada por ISO 14001 de Gestión Ambiental, ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria, ISO 22301, de Continuidad de Negocio, y está en fase de certificación de la ISO 27001 de seguridad informática. Adicionalmente, tiene implantado un Sistema de Gestión de Compliance Penal, siguiendo lo contemplado en la UNE 19601.

Todas estas normas 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.

Descripción de los objetivos y metas

Desde el punto de vista de Compliance Penal, los dos objetivos marcados actualmente se centran, por un lado, en la comisión de 0 delitos por parte de la persona jurídica y, por otro lado, fomentar dentro de la organización una cultura ética empresarial.

Adicionalmente, en el ámbito organizacional, se pretende incrementar la resiliencia y su capacidad de respuesta ante eventos disruptivos potencialmente desencadenantes de una interrupción de

servicio o un impacto ambiental, a la ciudadanía, la salud y la seguridad informática y la plantilla. Para ello, se persigue mejorar tanto la seguridad física como lógica del Centro de Control de Red.

Descripción de las acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas

Acciones dirigidas a asegurar la comisión de 0 delitos por parte de la persona jurídica y fomentar dentro de la organización una cultura ética empresarial:

- Seguimiento y evaluación de matriz de riesgos con carácter anual y comprobación de evidencias presentadas.

Acciones dirigidas a la mejora de inocuidad alimentaria, la seguridad física y lógica del Centro de Control de Red:

- Restringir el libre acceso al Centro de Control de Red
- Desarrollo de un modelo predictivo de formación de Trihalometanos en el depósito Rebollo-Receptor (Alicante).
- Segregación de entornos IT-OT
- Mejora en la detección de anomalías de funcionamiento
- Mejora del acceso remoto seguro
- Solución para detección de malware y respuesta ante incidentes.

Sistema de compliance

Descripción de los principales elementos del sistema de compliance de la organización

Los principales elementos son las políticas descritas en el apartado 1, y los procedimientos que se indican a continuación:

- PE-CP-01 - Planificación Estratégica SG Compliance Penal
- PE-CP-02 - Análisis de riesgos SG Compliance penal
- PE-CP-03 - Gestión de las competencias SG Compliance penal
- PE-CP-04 - Control de la documentación SG Compliance penal
- PE-CP-05 - Canal ético de comunicación SG Compliance penal
- PE-CP-06 - Evaluación del desempeño SG Compliance penal
- PE-CP-07 - Auditoría Interna SG Compliance penal
- PE-CP-08 - Revisión por la Dirección SG Compliance penal
- PE-CP-09 - Gestión de la mejora SG Compliance penal

DAFO

Principales riesgos detectados en el DAFO

Aguas de Alicante tiene elaborado y actualiza anualmente una evaluación del contexto y un análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. A continuación, se recoge un resumen de algunos de los principales factores y tendencias que pueden afectar a la empresa a nivel general. Estos son:

OPORTUNIDADES:

- Resolución de la adjudicación de fondos Next Generation EU, con proyectos en el ámbito de la lucha y adaptación contra el cambio climático y la economía circular en los que la empresa participa.
- Desarrollo de la Agenda Urbana.

AMENAZAS:

- Evolución de la pandemia y capacidad de resiliencia de la empresa ante eventos que puedan estresar la capacidad de respuesta operativa.
- Evolución de la inflación y evolución de los costes, y su impacto en el equilibrio económico-financiero de la Empresa.
- Impacto por cambio en fuentes de suministro.

DEBILIDADES

- Impacto reducción de consumos por efecto pandemia Covid19
- Reducción de acciones de sensibilización debido a la pandemia.

FORTALEZAS

- Experiencia en la gestión del agua
- Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 22000, ISO 22301, modelo efr, ISO 45000, etc.)
- Código Ético y Compliance
- Alineamiento con la Agenda 2030, los ODS y sus metas
- Alta valoración continuidad del servicio
- Vínculos con la comunidad local.

Principales impactos, riesgos y oportunidades

Principales impactos identificados (GRI 102-15)

Se identifican de forma continua los delitos que afectan a nuestra Sociedad, así como los controles que realiza la organización al objeto de reducir el impacto y la probabilidad de comisión de delito. En la última "Revisión por la Dirección" del año 2021 del Sistema Compliance, se ha verificado un riesgo moderado de comisión del delito sobre la ordenación del territorio y el urbanismo, de manera que durante el ejercicio 2022, se deberán cumplimentar en la herramienta informática los controles adecuados para la mitigación del riesgo referido.

Principales riesgos identificados a corto, medio y largo plazo (GRI 102-15)

En el ámbito de Compliance Penal, se ha verificado un riesgo moderado de comisión del delito sobre la ordenación del territorio y el urbanismo, de manera que durante el ejercicio 2022, se deberán cumplimentar en la herramienta informática los controles adecuados para la mitigación del riesgo referido.

Del mismo modo, destacar los siguientes:

Amenaza a corto plazo en el entorno político: Debido a las consecuencias de la situación de estado de alarma y la latencia de la pandemia (COVID 19) existe la necesidad de mantener en óptimas condiciones el funcionamiento del telemundo, buscando contrarrestar las amenazas de indisponibilidad de personal.

Como amenaza a medio y largo plazo en el entorno económico, financiero, natural y competitivo: Desde el punto de vista de datos de carácter personal, existe un Reglamento Europeo (RGPD) de obligado cumplimiento desde el 25 de mayo de 2018, desarrollado por la Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que entró en vigor el 06 de diciembre de 2019 y que requiere de una adecuada gestión de cumplimiento.

Amenaza a corto, medio y largo plazo en el entorno tecnológico: Teniendo en consideración que más sensores y capacidades de comunicación permiten agilizar los procesos de gestión del ciclo integral del agua, existe un aumento de la exposición de los equipos industriales.

Como Amenaza a corto plazo en el entorno tecnológico: Exposición a nuevas amenazas y riesgos transversales, interconectados y transnacionales como son: los desastres naturales, pandemias, el terrorismo internacional y la cibercriminalidad/ciberseguridad

Principales oportunidades identificadas (GRI 102-15)

Se destacan las siguientes:

Como Oportunidad a medio y largo plazo en el ámbito de las infraestructuras: La compañía realiza los trámites necesarios para el pleno cumplimiento de la Ley 8/2010, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la Protección de las Infraestructuras Críticas, de acuerdo con el reciente nombramiento como "infraestructura crítica", así como para el debido cumplimiento del Real decreto Ley 12/2018 de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información y su reglamento (Real Decreto 43/2021 de 26 de enero).

También, debido a las consecuencias y la propia situación actual cobra mayor importancia en el ámbito tecnológico la existencia de legislación promotora del desarrollo de negocio seguro y automatización tecnológica de procesos productivos.

Como oportunidad en el entorno tecnológico: Los sistemas de control industrial que soportan el proceso de telemundo de Aguas de Alicante brinda un valor añadido al ciclo integral del agua, debido a securización de los mismos (Monitorización y Operación)

Como oportunidad en el entorno social y cultural: La prestación de servicios del Telemundo en condiciones adecuadas de máxima calidad y efectividad es condición necesaria

Principio o enfoque de precaución

Cómo se aplica el principio o enfoque de precaución (GRI 102-11)

La Empresa afronta el principio o enfoque de precaución de diversas maneras. A continuación presentamos ejemplos en los ámbitos siguientes:

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Aguas de Alicante tiene implantada la Norma ISO 22301 de Continuidad.

Esta norma está específicamente diseñada para incrementar la resiliencia organizacional y proteger a la empresa frente a posibles incidentes disruptivos: inclemencias meteorológicas extremas, incendio, inundación, desastres naturales, robo, interrupción de servicios de tecnologías de la información, etc.

SEGURIDAD ALIMENTARIA

Aguas de Alicante se certificó en 2017 por la norma ISO 22000 de Seguridad Alimentaria, en la actividad de producción y compra de toda el agua potable gestionada, así como la distribución municipal a las poblaciones de Alicante y San Vicente del Raspeig. Esta norma lleva asociada la adopción de las máximas precauciones para la gestión del agua potable en el ámbito de la Seguridad Alimentaria

SEGURIDAD INFORMÁTICA

Aguas de Alicante está en proceso de certificación por la norma ISO 27001 de seguridad de la información, para poder hacer frente de mejor manera a los riesgos informáticos.

RIESGOS PENALES

La Empresa se ha certificado por la norma ISO 19601 de Compliance Penal, que tiene como objetivo prevenir la realización de delitos y reducir el riesgo penal de la empresa.

MEDIO AMBIENTE: La Empresa ha desarrollado diversas soluciones dirigidas a minimizar el impacto ambiental vinculado al ciclo integral del agua.

La Empresa está certificada por norma ISO 14001, y realiza una medición de los aspectos ambientales de sus actividades, de manera que una vez obtenidos los resultados programa acciones que reduzcan el impacto de su actividad en el futuro.

Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

Descripción de los riesgos o las oportunidades derivadas del cambio climático y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo (GRI 201-2)

Las oportunidades vienen de la mano de los cambios en la regulación ambiental y la apuesta por la lucha contra el cambio climático.

En este sentido, Aguas de Alicante contempla oportunidades, sobre todo en relación con proyectos vinculados a la mitigación, adaptación y resiliencia frente efectos del cambio climático como escasez de recursos e inundaciones, incluso colaborando con la presentación de iniciativas a los fondos Europeos Next Generation junto con el Ayuntamiento de Alicante. Los proyectos fomentan principalmente la reutilización del agua depurada y la movilidad sostenible con la generación de hidrógeno verde.

5. Grupos de interés y materialidad

5.1 Grupos de interés

Descripción de los compromisos

Existen diversos tipos de compromisos formales de la Empresa con sus Grupos de Interés. En concreto y sin ser una relación exhaustiva:

- Fondo social para hogares con dificultades económicas que no pueden hacerse cargo del recibo de agua, para que nadie que no pueda pagar se quede sin agua. Tarifas sociales.
- Colaboraciones con universidades y centros de investigación para el desarrollo y extensión de conocimiento relacionado con el sector.
- Convenios de colaboración
- Gestión del Museo de Aguas de Alicante
- Compromiso de información a la sociedad civil en actuaciones relacionadas con obras públicas que la Empresa pueda desarrollar para minimizar los inconvenientes que puedan ocasionar tanto en el tráfico como en los negocios.
- Atención a través del sistema de quejas a cualquier persona, sea o no cliente.
- Pago puntual a proveedores y continuidad de servicio a través de contratos licitados de duración que supera el año en la mayoría de las contrataciones.
- Excelencia en el servicio público gestionado y cumplimiento de la legalidad vigente, como elementos de capital importancia para los Excmo. Ayuntamientos que confían en Aguas de Alicante para la prestación de servicios, y reguladores.
- Apuesta por el entendimiento en la negociación colectiva, así como por el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la plantilla. Planes de Igualdad y medidas de conciliación.

En relación con los Clientes, destacar la Carta de Compromisos públicos (5 compromisos) y disponibles en la web, y se puede consultar en el enlace: <https://www.aguasdealicante.es/carta-de-compromisos>

Grupos de interés de la organización

En el ejercicio de su actividad, Aguas de Alicante se relaciona con diversas personas y entidades que forman parte de sus Grupos de Relación. En concreto hemos identificado los siguientes grupos: Partes interesadas internas, Clientes, Socio de negocio y competencia, Gobierno y reguladores, Proveedores, Sociedad Civil y ONGs, Educación e Investigación, Medios de Comunicación, Ciudadanía.

Proceso de identificación y selección de los grupos de interés

Existe un listado de los grupos de relación según la clasificación anterior. Los Grupos de Interés se identifican por los diferentes responsables de la empresa, que son quienes están en contacto con la realidad con la que se relaciona la Empresa. Es, por tanto, un trabajo en equipo formado por todas las personas que tienen cargo de responsabilidad en Aguas de Alicante.

Participación de los grupos de interés

Relación con los grupos de interés		
Grupos de interés	Sistema o vía de participación	Frecuencia de la participación
Partes interesadas internas	Directa por contacto con personas responsables de la organización	Continua
Clientes	Directa por contacto con personas responsables de la organización	Continua
Socio de negocio y competencia	Directa por contacto con personas responsables de la organización	Continua
Gobierno y reguladores	Directa por contacto con personas responsables de la organización	Continua
Proveedores	Directa por contacto con personas responsables de la organización	Continua
Sociedad Civil	Directa por contacto con personas responsables de la organización	Continua
Educación e Investigación	Directa por contacto con personas responsables de la organización	Continua
Medios de Comunicación	Directa por contacto con vía organización	Continua
Ciudadanía	Directa por contacto con personas responsables de la organización	Continua

5.2 Materialidad

Análisis de materialidad

Temas materiales de la organización (GRI 102-47)

<input checked="" type="checkbox"/>	Impactar en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras
<input checked="" type="checkbox"/>	Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar)
<input checked="" type="checkbox"/>	Reducir el consumo de agua y las pérdidas de la red
<input checked="" type="checkbox"/>	Desarrollar soluciones innovadoras para la optimización y reutilización de los recursos (agua, energía, materiales) en el ciclo integral del agua
<input checked="" type="checkbox"/>	Incrementar la reutilización de aguas regeneradas
<input checked="" type="checkbox"/>	Adopción de medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2
<input checked="" type="checkbox"/>	Seguir reforzando la Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas
<input checked="" type="checkbox"/>	Desarrollar acciones de economía circular para la optimización del uso de recursos y la valorización de residuos
<input checked="" type="checkbox"/>	Impulsar la prestación global de servicios vinculados al ciclo integral del agua en los municipios donde la empresa está presente actualmente
<input checked="" type="checkbox"/>	Mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la adopción de las nuevas tecnologías
<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social
<input checked="" type="checkbox"/>	Profundizar en la Política de conciliación familiar
<input checked="" type="checkbox"/>	Impactos económicos en la ciudadanía a través de Fondos Sociales (riesgos exclusión)

Descripción del proceso de identificación y priorización de los temas materiales (GRI 102-47)

Para la definición de los temas materiales de la organización, se siguen los siguientes pasos:

1. Identificación de las grandes áreas relevantes para la organización. Para esto se ha utilizado el estudio realizado por el Grupo, dado que pertenecemos al mismo sector de actividad, y tenemos el mismo tipo de Grupos de Interés.

2. Identificación interna de las expectativas de los Grupos de Relación con los que se relaciona la Empresa.
3. Realización de análisis DAFO
4. Elaboración de cuestionario para priorización de temas e identificación de los asuntos materiales por GG.RR.
5. Presentación de Resultados. Identificación de los aspectos materiales.

6. Cuestiones ambientales

6.1 Gestión de los aspectos ambientales

La Dirección es consciente del compromiso que representa gestionar recursos naturales y, por ello, considera que la participación en esta gestión debe contribuir a la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de relación.

Para conseguir estos fines, Aguas de Alicante tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Integrado que aporta valor a la organización y proporciona un marco de referencia para establecer objetivos.

Específicamente, relacionado con cuestiones ambientales, destacar principalmente:

- ✓ Certificación de la Normas ISO 14001 (certificada desde el año 2001)
- ✓ Certificación de la Norma ISO 50001 (certificada desde 2013)
- ✓ Verificación de la Huella de carbono de acuerdo a la Norma ISO 14064 (con huella de carbono inscrita desde el ejercicio 2016).

La Dirección General, a través del Comité de Gestión, aprueba la revisión de los Sistemas de Gestión certificados de Aguas de Alicante con una periodicidad mínima anual.

Declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito de su gestión de las cuestiones relacionadas con el medioambiente

La visión empresarial de Aguas de Alicante es la de ser considerada una organización de referencia en las áreas de actividad en las que participa, aplicando para ello en la metodología la excelencia, la innovación, el diálogo, el desarrollo de un negocio sostenible y el desarrollo local como valores corporativos de referencia.

Aguas de Alicante está certificada según la norma internacional ISO 14001 de Gestión Ambiental, una herramienta fundamental para la gestión sostenible en la totalidad de los municipios gestionados, sus instalaciones y actividades.

Con el Sistema de Gestión Ambiental, se favorece la capacidad para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente, para conocer y minimizar los impactos sobre el entorno derivados de las actividades de la empresa y responder a los objetivos que ésta se marque. El reconocimiento por una entidad certificadora demuestra la validez del Sistema ante terceros.

Además, Aguas de Alicante dispone de certificación del sistema de gestión de eficiencia energética según la ISO 50001. Esta norma tiene como objetivo mantener y mejorar un sistema de gestión de energía en una organización, cuyo propósito es el de permitirle una mejora continua de la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo energético con un enfoque sistemático. Este estándar permite a las organizaciones mejorar continuamente la eficiencia, los costes relacionados con energía, y contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

La certificación de la Huella de Carbono de acuerdo a ISO 14064, también está alineada con la gestión de aspectos ambientales de la organización, estando la empresa inscrita en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, con el sello Calculo+Reduczo.

Descripción de la política medioambiental

Aguas de Alicante ha establecido unas políticas generales que regulan su compromiso y liderazgo constante en la protección del medio ambiente, en cuyo marco se desarrollan unas líneas estratégicas y unos objetivos, alineados con la naturaleza, magnitud e impactos ambientales derivados de sus actividades, productos y servicios, así como de su contexto y las necesidades y expectativas de sus grupos de relación, que sirven de base para dar respuesta a la mejora continua y compromisos adquiridos.

- ✓ Política de Desarrollo Sostenible.
- ✓ Política de Gestión Integrada.
- ✓ Política de Cumplimiento Ambiental

Todo ello proporciona el marco de referencia de procedimientos e instrucciones desarrollados para potenciar los mejores métodos de trabajo para una adecuada gestión ambiental, incluyendo métodos para la identificación, evaluación, prevención y mitigación de los posibles impactos ambientales ocasionados.

Las políticas de Desarrollo Sostenible y Gestión Integrada se encuentran disponibles en la web de Aguas de Alicante para el público en general y para todas las personas trabajadoras en las instalaciones y en Gesdocal.

Compromiso formal de la organización respecto al medioambiente

Además de los descrito en las políticas anteriores, Aguas de Alicante tiene el firme compromiso del mantenimiento de los sistemas de gestión certificados en el ámbito ambiental, como garantía del cumplimiento de requisitos ambientales aplicables. Los sistemas de gestión garantizan un control operacional ambiental riguroso, poniendo el foco en la evaluación de aspectos e impactos ambientales relevantes para la organización.

Además, se trabaja en los compromisos y acciones de nuestro Plan Estratégico en Desarrollo Sostenible 2017-21, el REwater Global Plan, alineado con la Agenda 2030 y con foco en la protección del medio ambiente y el cuidado de las personas.

En el ámbito de medio ambiente, este plan tiene objetivos concretos para:

- ✓ la lucha contra el cambio climático
- ✓ la preservación del recurso agua
- ✓ la economía circular
- ✓ la protección de la biodiversidad.

Objetivos y metas de la organización respecto al medioambiente

En el ámbito de medioambiental, se establecen los siguientes objetivos:

- ✓ Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, respetar la biodiversidad y mejorar el desempeño medioambiental de la organización, mediante la revisión de los aspectos ambientales, programas de mejora y sensibilización del personal.
- ✓ Promover un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, mediante inversiones con conciencia y proporcionando la información y los recursos necesarios para contribuir a la reducción de los impactos ambientales y la lucha contra el cambio climático.
- ✓ Apoyar la compra de productos y servicios eficientes energéticamente y el diseño para mejorar el desempeño energético.
- ✓ Colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental.

Los objetivos y metas ambientales a nivel Grupo, se recogen en el Plan estratégico 2017-2021. Rewater Global Plan, explicado en capítulos anteriores.

Responsabilidades respecto al medioambiente

Se cuenta con documentación específica dentro del Sistema de Gestión que recoge las funciones y responsabilidades de forma detallada:

- ✓ Descripciones de puestos de trabajo para cada una de las áreas de la empresa,
- ✓ Funciones comunes a sistemas de gestión.

Toda la documentación está controlada a través de la herramienta de gestión documental Gesdocal, con revisiones y fechas de aprobación y trazas de distribución.

Recursos destinados a la gestión del medioambiente

En Aguas de Alicante, desde la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad se coordina la estrategia de sostenibilidad de la organización.

Por otro lado, y de manera sinérgica, la coordinación del Sistema de Gestión Integral, corresponden a la Gerencia de Sistemas de Gestión, que depende jerárquica y funcionalmente de la Dirección Técnica y de Operaciones.

En ambas áreas se cuenta con tres titulados superiores dedicados a la gestión ambiental, dentro de las funciones propias de estas áreas, con más de 15 años de experiencia.

Además, Aguas de Alicante cuenta con herramientas de gestión que permiten una digitalización de los sistemas implantados.

- ✓ APAMBU. Herramienta de reporte de Estado de Información No financiera y diversidad.
- ✓ GESDOCAL. Herramienta de gestión de la documentación de los sistemas de gestión.
- ✓ PRG. Programa de Gestión, con definición de estrategias, objetivos, acciones. Además, se definen responsabilidades, medios y recursos para llevar a cabo dichas acciones.
- ✓ EVAM. Evaluación de aspectos ambientales.
- ✓ GRO. Gestión de Riesgos Operativos. Recoge los riesgos de operación y la valoración de los mismos, con impactos y probabilidades.
- ✓ SGO. Sistema de Gestión Operativa. Recoge datos de explotación relacionados con las operaciones de la organización.
- ✓ SALEM. Herramienta de gestión para identificación y evaluación de requisitos legales de aplicación.

Aguas de Alicante realiza una gestión ambiental en el ciclo integral del agua, utilizando para ello recursos innovadores destinados al cuidado y protección del medio ambiente, tales como:

- ✓ METRAWA. Ayuda a la decisión para la óptima renovación y rehabilitación en redes de distribución de agua potable. METRAWA prioriza las necesidades de renovación de las redes, y evalúa su estado actual y futuro incluyendo análisis de costes de inversión que optimizan las inversiones a realizar.
- ✓ GOT. El sistema GOT (Gestor de Operaciones en Terreno) permite unificar las órdenes de trabajo generadas por diversos sistemas (comercial, técnico y averías) en una única plataforma asegurando una trazabilidad y optimización del equipo. Este sistema consigue una reducción de los desplazamientos de la flota con la consecuente reducción de emisiones CO2.
- ✓ Wlcot. Software que conecta el CMR AquaCIS con los trabajos de mantenimiento de la red de agua potable. De este modo los clientes pueden estar informados previamente de una interrupción del servicio por obras de mantenimiento.

- ✓ SIPAID. Sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones. Es capaz de avisar con antelación a los Servicios de Prevención (SPEIS) para la ayuda y coordinación en las acciones encaminadas a minimizar las consecuencias de las lluvias intensas y los problemas que se puedan generar por inundaciones. Este sistema tiene información en tiempo real sobre: nivel de cauces y de desbordamientos, volumen de lluvia y previsión meteorológica (dos horas) y cálculo 6 días.
- ✓ COWAMA. (COastal WAter MAnagement – Gestión del aguacostera). Permite conocer en tiempo real la calidad de las aguas de baño a lo largo de la costa integrando también para ello, la información de los niveles de la red de drenaje de la ciudad, como las previsiones de viento de la Aemet. Con esos datos, COWAMA genera una serie de simulaciones relativas tanto a la evolución de la carga contaminante como a la propagación de dicha carga en el mar. Toda la información es pública y accesible vía APP y paneles informativos.
- ✓ METRESA. Modelo de ayuda para la toma de decisiones en materia de rehabilitación de redes de saneamiento gestionando la información del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de la red y proponiendo las mejores actuaciones para la reparación de las deficiencias encontradas en la misma.
- ✓ GALIA. Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado, es un ejemplo del empleo del Big Data para conseguir un ahorro de costes y recursos. La información que se obtiene a través de las inspecciones con pétiga o circuito cerrado de televisión de la red de saneamiento permite gestionar y optimizar los trabajos mantenimiento adecuándose a las características de la red.

Recursos Económicos. 561.198,43 €. Se incluyen a continuación los principales conceptos considerados para el cálculo de los recursos económicos destinados a la prevención de riesgos ambientales:

Auditorías relacionadas con gestión ambiental

[Auditorías externas ambientales \(ISO 9001+ISO 14001+ISO 50001\) BSI - Certificación](#)

Gestión de residuos

[Gestión de papel y cartón](#)

[Gestión de residuos peligrosos](#)

[Gestión de lodos de depuración \(aplicación agrícola y valorización energética\)](#)

Mobilidad sostenible

[Coste renting vehículos híbridos](#)

[Coste renting vehículos eléctricos](#)

Biodiversidad

[Mantenimiento zonas verdes sin uso de fitosanitarios](#)

[Convenio anillamiento Parque La Marjal](#)

[Jornada anillamiento Día mundial de las aves](#)

[Elaboración de paneles informativos de aves en el Parque La Marjal](#)

Energía verde

[Cogeneración \(mantenimiento motor de cogeneración EDAR Rincón de León\)](#)

Emisiones atmosféricas

[Controles externos de emisión atmosférica - EDARs](#)

Descripción de las acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los aspectos relacionados con el medioambiente.

Las acciones relevantes en el ámbito ambiental, desarrolladas en 2021 se recogen en la herramienta Programa de gestión (PRG), donde se lleva registro de la acción, las personas responsables de la misma, medios empleados y metas y plazos.

Además, de las indicadas en el apartado anterior y las relacionadas con el Rewater Global Plan (2017-2021), Aguas de Alicante desarrolla obras de mejora y renovación de infraestructuras.

En el ejercicio 2021, se ha destinado un total de 6.070.165,08 €, destacando como actuaciones principales:

- ✓ Adecuación y mejoras en el entorno de EBAR El Pla.
- ✓ Renovación del tramo de colector general de la calle Reyes Católicos.

Adicionalmente, ha redactado proyectos ambientales para su próxima ejecución por valor de 43.550.654,87 €, destacando:

- ✓ Proyecto de renovación de la red de saneamiento de las avenidas de Loring, Eusebio Sempere, Ramón y Cajal y Dr. Gadea por reurbanización del T.M. de Alicante (tramo Parque de Canalejas).

Descripción de los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa sobre el medioambiente

Como gestores del recurso agua, los efectos de la actividad desarrollada por Aguas de Alicante son básicamente positivos:

- ✓ Mantenimiento de caudales ecológicos
- ✓ Mantenimiento de calidad de los medios receptores
- ✓ Conservación de la biodiversidad en instalaciones (infraestructuras verdes)
- ✓ Salud y calidad de vida de las personas y las comunidades, con la accesibilidad a un recurso de calidad
- ✓ Generación de recursos a través de la reutilización de residuos y energía

Sin embargo, a lo largo del ciclo del agua la actividad puede comportar unos impactos negativos, como:

- ✓ Consumo de agua, energía y productos químicos
- ✓ Generación de residuos
- ✓ Emisión de ruido y de gases a la atmósfera, y vertidos depurados al medio

Todos estos impactos están monitorizados de acuerdo con los procedimientos de gestión y planes de emergencia, a menudo más exigentes que lo establecido legalmente, ya que la organización cuenta con la certificación ISO 14001, de gestión ambiental.

Para ello, la organización cuenta con herramientas digitales tales como:

- ✓ EVAM, herramienta informática para identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.
- ✓ GRO, herramienta informática para la Gestión de riesgos operacionales.

Descripción de los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en la salud y seguridad relacionados con el medioambiente

Las principales actividades de la empresa relacionadas con el medio ambiente que tienen efectos sobre la seguridad y salud son:

- ✓ Gestión de instalaciones con aplicación de la normativa de seguridad industrial: las instalaciones industriales (alta tensión, baja tensión, almacenamiento de productos químicos, etc.) tienen una afección directa en el medio ambiente, así como en la seguridad de los trabajadores: su correcto mantenimiento reduce impactos ambientales y el riesgo de sufrir accidentes de trabajo
- ✓ El control del tratamiento biológico: el principal proceso de una depuradora es el tratamiento biológico del agua residual. Este proceso genera bioaerosoles que se controla

minuciosamente para limitar el riesgo ambiental y de exposición de los trabajadores que acceden a la zona a realizar trabajos (toma de muestras, operaciones de mantenimiento, etc.)

- ✓ Eliminación del uso de productos fitosanitarios: la prohibición de usar fitosanitarios como plaguicidas, además de un claro avance ambiental, supone una considerable mejora con respecto a la salud de los trabajadores, ya que muchos de estos productos químicos son tóxicos o cancerígenos.

Descripción de los recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales

En Aguas de Alicante, desde la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad se coordina la estrategia de sostenibilidad de la organización. Además, y de manera sinérgica, la coordinación del Sistema de Gestión Integral, corresponden a la Gerencia de Sistemas de Gestión, que depende jerárquica y funcionalmente de la Dirección Técnica y de Operaciones.

En ambas áreas se cuenta con tres titulados superiores dedicados a la gestión ambiental, dentro de las funciones propias de estas áreas, con más de 15 años de experiencia.

Se cuenta además con un área de Seguridad y salud laboral, integrada por tres titulados superiores, dedicados, entre otras funciones a la prevención de riesgos, entre ellos riesgos ambientales relacionados con la higiene industrial: contaminantes químicos, físicos y biológicos. En esta área se cuenta con tres técnicos superiores dedicados a seguridad y salud laboral.

En relación al área de operaciones de Aguas de Alicante, destacar los siguientes recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales (se detalla información de estos recursos en el punto de "contaminación").

- ✓ Recogida de residuos en colectores generales.
- ✓ Actividad de control de vertidos a través de la Entidad de inspección acreditada por ISO 17020.

Descripción de las provisiones y garantías para prevenir los riesgos ambientales

Aguas de Alicante cuenta con seguro de Responsabilidad Medioambiental y Responsabilidad Civil por contaminación. Dentro de las actividades aseguradas se encuentran las actividades del sector de agua y saneamiento. Dentro del artículo 4, riesgos cubiertos, quedan garantizados los siniestros ocasionados por contaminación que den lugar a responsabilidad medioambiental y responsabilidad civil por contaminación, entre otros.

Se cuenta con seguro desde 2009.

6.2 Contaminación



Gestión de la contaminación

Descripción de los objetivos y metas en relación a la prevención, reducción y/o reparación de la contaminación

Aguas de Alicante, dentro de los objetivos descritos en el Plan estratégico Rewater Global Plan (2017-2021), se alinea con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados por la ONU.

Por otro lado, los principales objetivos y metas relacionadas con la prevención, reducción y/o reparación de la contaminación a nivel operacional son: cumplimiento de los requisitos legales de aplicación, tales como control de emisiones atmosféricas en las 2 EDARS y control de emisiones acústicas con realización de auditorías acústicas.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas para mejorar la prevención, reducción y/o reparación de la contaminación

Aguas de Alicante ha desarrollado un sistema pionero para evitar vertidos de plásticos y toallitas en el mar durante las lluvias. La solución permite recoger residuos sólidos en la zona del Cocó en el municipio alicantino. Este sistema innovador basado en un sistema de redes evita que residuos como plásticos, toallitas y otros materiales sólidos que son arrastrados durante las lluvias torrenciales acaben en el mar.

Las ciudades costeras cuentan con aliviaderos, instalaciones preparadas para que en caso de inundación puedan canalizar el agua de lluvia y ésta desemboque en el mar. Sin embargo, este agua arrastra los materiales sólidos que encuentra a su paso. Para evitar su vertido al mar, Aguas de Alicante ha instalado un sistema de redes en el interior de los colectores pluviales, debidamente anclado, que se encarga de recoger los sólidos, generando una afección mínima al régimen del canal.

Organismo de Inspección de Control de Vertidos - acreditación ISO 17020.

Aguas de Alicante en el desarrollo de su actividad de Control de los Vertidos en los municipios que gestiona, dispone de un censo de inmuebles de establecimientos industriales con actividad contaminante para el control de los vertidos a la red de alcantarillado.

Este control lo realiza a través del plan de control de Vertidos, que es una herramienta que hace sostenible este ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de las EDAR mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en los municipios 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.

El Organismo de Inspección de Control de Vertidos dispone de la acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), según norma ISO 17020 desde el año 2012. Esto supone el reconocimiento de la capacidad y cualificación para realizar inspecciones industriales y toma de muestras de acuerdo los más exigentes estándares.

Depósito Anti-DSU Ingeniero José Manuel Obrero (depósito anticontaminación).

- ✓ Características: se trata de una Infraestructura hidráulica ubicada en el barrio de San Gabriel, de capacidad de almacenamiento de 60.000 m³ destinada a recoger gran parte de las primeras aguas de escorrentía, las más contaminantes, generadas en la cuenca urbana de la ciudad.
- ✓ Beneficios: gracias a esta infraestructura se mitigan los alivios al medio receptor en períodos de lluvia intensa, evitando el vertido directo al cauce del Barranco de las Ovejas (San Gabriel) y minimizando el impacto ambiental. Finalizados los episodios de lluvia el volumen almacenado se envía a la EDAR de Rincón de León para su tratamiento y posterior reutilización.

Contaminación atmosférica

Descripción de la actividad o los motivos causantes de la contaminación atmosférica

La actividad de depuración de aguas residuales está catalogada como actividad potencialmente contaminadora de la atmósfera, de acuerdo al RD 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación.

En el anexo se publica el Catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera.

Aguas de Alicante realiza la cuantificación de las emisiones GEI, expresadas como emisiones de CO2 equivalente, que son liberadas a la atmósfera debido a las actividades de producción, transporte y distribución de agua potable, mantenimiento de la red de alcantarillado, tratamiento de agua residual y servicios administrativos asociados. El cálculo se lleva a cabo de acuerdo con las especificaciones de la Norma UNE-EN-ISO 14064.

Medidas de prevención, reducción o reparación de la contaminación atmosférica

Aguas de Alicante cuenta con Autorización administrativa de emisiones a la atmósfera otorgada por la Conselleria de Agricultura, Medio Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica para cada una de las estaciones depuradoras de aguas residuales que gestiona.

La organización dispone de planes de mantenimiento preventivos en focos que puedan producir emisiones, realizando además mantenimiento preventivo de los equipos de combustión y de aspiración ubicados en las estaciones depuradoras de aguas residuales.

Además, dentro de la estrategia de movilidad sostenible, Aguas de Alicante dispone de un plan de renovación de la flota de vehículos, incorporando vehículos ecológicos. Se ha ampliado el número de vehículos sustituidos por ecológicos (eléctrico, GLP e híbridos). híbridos, con el objetivo de disminuir las emisiones a la atmósfera.

Aguas de Alicante dispone de certificación ISO 50001, con programas de mejora con medidas de eficiencia energética, encaminadas a minimizar emisiones a la atmósfera.

Emisiones de los principales contaminantes atmosféricos (GRI 305-7 a)

Principales emisiones atmosféricas		
Tipo de contaminante	Año 2020 Kg anual total por tipo de contaminante	Año 2021 Kg anual total por tipo de contaminante
CO	3.920,57	5.226,22
CH4	10.720,08	13.840,90
N2O	41,65	51,49
NOX	1.701,93	2.377,32
Partículas (PST)	345,33	475,20
CO2	637.802,21	789.218,91

Estándares, metodologías, suposiciones o herramientas de cálculo utilizados (GRI 305-7 c)

- ✓ Cálculo de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, expresadas como emisiones de CO2 equivalentes, de acuerdo con las especificaciones de la Norma UNE-EN-ISO 14064.
- ✓ Controles externos de emisión, de acuerdo a las Autorizaciones administrativas de emisiones a la atmósfera otorgadas por Conselleria, La metodología que se sigue en el desarrollo de los controles de emisiones está recogida en procedimientos internos de la ECMCA que realiza las mediciones (auditados por ENAC en el proceso de acreditación

como entidad de inspección), basados en los criterios establecidos en la legislación indicada o, en caso de no especificarse en la misma, en normas aceptadas por organismos nacionales e internacionales.

Contaminación acústica

Descripción de la actividad o los motivos causantes de la contaminación acústica

Aguas de Alicante realiza Auditorías acústicas de acuerdo al Decreto 266/2004, cada 5 años.

El ámbito de aplicación del Decreto 266/2004, se dirige a cualquier actividad, instalación, edificación, obra o servicio de titularidad pública o privada y, en general, a cualquier elemento susceptible de generar niveles sonoros y/o de vibraciones que puedan causar molestias a las personas, generar riesgos para su salud o bienestar o deteriorar la calidad del medio ambiente.

De esta forma, la organización realiza auditorías acústicas en oficinas y almacenes, estaciones de bombeo y estaciones depuradoras de aguas residuales.

Medidas de prevención, reducción o reparación de la contaminación acústica

En cuanto a medidas de prevención y reducción de la contaminación acústica, destacar que todos los equipos de aireación instalados en las estaciones de depuración, que funcionan de manera ininterrumpida, cuentan con cabinas de insonorización y variadores de frecuencia para minimizar al máximo las emisiones acústicas derivadas de su funcionamiento.

Contaminación lumínica

¿Se ha identificado algún impacto sobre la contaminación lumínica derivado de la actividad de la organización?

No

6.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos



Gestión de la economía circular y de la prevención y gestión de residuos

Descripción de los objetivos y metas relacionadas con la economía circular y la prevención y gestión de residuos

La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en la estrategia de Aguas de Alicante 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.

El objetivo principal de Aguas de Alicante relacionado con economía circular y la prevención y gestión de residuos es la creación de ecofactorías en nuestras principales instalaciones.

Con la estrategia de transformación de EDAR a ecofactorías, contribuimos al ODS 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”, poniendo el foco en la meta 11.6 para reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, prestando atención a la calidad del aire y a la gestión de los desechos.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas relacionadas con la economía circular y la prevención y gestión de residuos

Creación de ecofactorías en las instalaciones de depuración que gestionamos.

Las ecofactorías 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.

Reutilización de agua regenerada.

El uso de agua regenerada para uso urbano (baldeos y riego de jardines) es clave para el crecimiento y mantenimiento de las zonas verdes en las ciudades. En la ciudad de Alicante un 83% de los espacios verdes son regados con agua regenerada procedente de la EDAR Rincón de León y de la EDAR Monte Orgegia. El agua regenerada se reutiliza en el riego de parques y jardines, agricultura y otros usos. La Empresa ha diseñado proyectos y realizado diferentes inversiones para incrementar el aprovechamiento de este recurso escaso.

Valorización de residuos no peligrosos.

- ✓ Valorización térmica de los lodos de depuración: en Aguas de Alicante se realiza el secado térmico de los lodos extraídos en el proceso de depuración de las aguas residuales. La planta de secado térmico de lodos se localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de Cemex en Alicante.
- ✓ Utilización de materiales reciclados en obras: el objetivo es reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra. Con esta medida se evita la generación de residuos que se vierten a vertedero, además del trasporte desde la obra al vertedero.
- ✓ Convenio investigación con la UMH para uso lodos en compostaje: Desde 2010 y hasta 2020, Aguas de Alicante mantuvo un convenio con Universidad Miguel Hernández, a través del Grupo de Investigación Aplicada en Agroquímica y Medio Ambiente, para el desarrollo de un estudio de aprovechamiento de los lodos de las depuradoras en la producción de compost para agricultura.

Residuos generados

Descripción de los residuos generados

Descripción de los insumos, actividades y productos resultantes como residuos generados a partir de las propias actividades de la organización que dan o podrían dar lugar a impactos significativos (GRI 306-1 a)

Residuos por procesos:

Proceso de depuración de aguas residuales

- ✓ residuos no peligrosos: cribado, desarenado y lodos de depuración.
- ✓ residuos peligrosos: grasas de proceso, residuos procedentes de las actividades de mantenimiento

Procesos de agua y alcantarillado

- ✓ residuos de fibrocemento procedentes de la renovación de las redes
- ✓ residuos de mantenimiento de instalaciones

Proceso de oficinas

- ✓ - residuos no peligrosos: papel y cartón, envases no contaminados, fluorescentes.

Descripción de los insumos, actividades y productos resultantes como residuos generados corriente arriba o corriente abajo en la cadena de valor que dan o podrían dar lugar a impactos significativos (GRI 306-1 a)

Como resultado de la evaluación de aspectos ambientales realizada de acuerdo al procedimiento PS-S/M-01, no ha resultado significativo ningún aspecto relacionado con la cadena de valor.

Cantidad de residuos generados

Peso total de los residuos generados (GRI 306-3 a)

29.290.106 t en 2021

Peso de los residuos generados desglosados en función de su composición (GRI 306-3 a)

Peso de los residuos generados (Toneladas)		
Residuos generados según composición y tipo de tratamiento	2020	2021
19 08 01 - Residuo de cribado procedente de EDAR - Destinado a eliminación	1654,43	1286,44
19 08 02 - Residuo de desarenado procedente de EDAR - Destinado a eliminación	235,84	200,72
19 08 05 - Lodos procedentes de EDAR - No destinado a eliminación	29.766,420	29.286,45
17 04 05 - Chatarra - No destinado a eliminación	0	21,52
16 06 03 - Pilas alcalinas - No destinado a eliminación	0	0,083
15 02 02* - Trapos y absorbentes - Destinado a eliminación	0,162	0,079
15 01 10* - Envases contaminados - No destinado a eliminación	0,097	0,013
15 01 10* - Envases contaminados plásticos - No destinado a eliminación	0,295	0,179
15 01 10* - Envases contaminados metálicos - No destinado a eliminación	0,09	0,515
15 01 11* - Aerosoles - Destinado a eliminación	0	0,01
15 02 02* - Material de filtración - Destinado a eliminación	0,061	0,137
08 03 17* - Cartuchos toner - No destinado a eliminación	0	0,02
13 02 05* - Aceite usado - No destinado a eliminación	1,62	1,71
16 05 06* - Soluciones ácidas laboratorio - Destinado a eliminación	0	0,98
08 01 13* - Lodos de pintura - No destinado a eliminación	0,158	0,031
20 01 36-52 - RAEEs - No destinado a eliminación	0	0,25
20 01 36-42 - RAEEs - No destinado a eliminación	0	0,35
20 01 21* - Tubos fluorescentes - No destinado a eliminación	0	0,043
16 06 01* - Baterías plomo usadas - No destinado a eliminación	0	0,016
20 01 01 - Papel y cartón - No destinado a eliminación	1,535	11,891
19 08 10* - Grasas proceso depuración Rincón de León - Destinado a eliminación	4,080	4,62
17 06 05* - Fibrocemento - No destinado a eliminación	0,711	4,84
20 03 06 - Residuos de la limpieza de alcantarillado - Destinado a eliminación	1618,97	1550,45
17 01 07 - Mezclas de hormigón, ladrillos, tejas y materiales cerámicos, distintas de las especificadas en el código 17 01 06 - No destinado a eliminación	659	571,9

Información contextual para poder comprender los datos y cómo estos han sido recopilados (GRI 306-3 b)

Los datos de gestión de residuos se recogen en un registro específico, identificando el centro productor, el NIMA del centro, la cantidad almacenada y cedida, el gestor autorizado, la fecha de la retirada de los residuos almacenados y el medio de transporte utilizado.

En todos los casos se conserva copia del registro que nos proporciona el gestor autorizado.

Estos datos son auditados anualmente, tanto en auditorías internas realizadas por personal interno del Grupo, como en auditorías externas realizadas por la Entidad de Certificación BSI, de seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.

Peso de los residuos según su peligrosidad y tratamiento

Peso de los residuos según su peligrosidad		
Peligroso / No peligroso	Peso anual (Toneladas)	%
Peligroso	13,193	0,01 %
No peligroso	29.290.106	99,99 %

Peso de los residuos según su tratamiento		
No valorizado / Valorizado	Peso anual (Toneladas)	%
No valorizado	3.043,44	0,01 %
Valorizado	29.287.063,36	99,99 %

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

Medidas adoptadas para evitar la generación de desechos en las actividades propias y en las actividades anteriores y posteriores a su cadena de valor (GRI 306-2 a)

- ✓ En las obras ejecutadas por Aguas de Alicante, el material proveniente de la excavación es seleccionado y reutilizado, evitando así su transporte a vertedero y consiguiendo su reutilización.
- ✓ Eliminación de materiales plásticos en la protección de las superficies de trabajo en la actividad de rehabilitación de saneamiento, sustituyéndolo por papel reciclado.
- ✓ Para la nueva contratación de suministro de productos químicos a las instalaciones de Aguas de Alicante, se ha incorporado la obligatoriedad de que el proveedor se adhiera a un sistema de depósito, devolución y retorno de los envases para los suministros en garrafas y/o GRG.
- ✓ Tras el cierre de la oficina de Dr. Just, 50 el mobiliario de dicho local ha sido donado a organizaciones benéficas evitando así su destino a vertedero.
- ✓ Los equipos informáticos que quedan fuera de uso también son donados a organizaciones benéficas para darles una segunda oportunidad en aulas de formación u otros usos.

Medidas adoptadas para gestionar los impactos importantes en relación a los residuos generados (GRI 306-2 a)

Aguas de Alicante realiza una correcta gestión de residuos de acuerdo a los requisitos legales de aplicación. Se cuenta con documentación de gestión de residuos:

- ✓ el procedimiento PS-S/M-02, Gestión de residuos, donde se describe el modo de proceder.
- ✓ la Guía de identificación de residuos por procesos.

Se cuenta con instalaciones de almacenamiento de residuos, donde se realiza la identificación, segregación y almacenamiento de residuos.

Descripción del proceso utilizado para reunir y vigilar los datos relativos a los desechos (GRI 306-2 c)

La gestión de los residuos generados en la actividad de Aguas de alicante se realiza de acuerdo a la legislación vigente de aplicación.

Se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la Norma Internacional ISO 14001, certificado por BSI y auditado anualmente y se cuenta con un procedimiento de gestión de residuos que describe de forma detallada el modo de trabajo en este campo.

Economía circular

Descripción acciones desarrolladas de economía circular

Reutilización de agua regenerada.

El uso de agua regenerada para uso urbano (baldeos y riego de jardines) es clave para el crecimiento y mantenimiento de las zonas verdes en las ciudades. En la ciudad de Alicante un 83% de los espacios verdes son regados con agua regenerada procedente de la EDAR Rincón de León y de la EDAR Monte Orgegia. El agua regenerada se reutiliza en el riego de parques y jardines, agricultura y otros usos. La Empresa ha diseñado proyectos y realizado diferentes inversiones para incrementar el aprovechamiento de este recurso escaso.

Energía verde

El 100% del consumo de energía que realiza Aguas de Alicante es energía verde.

Además, en cuanto a generación de energía, se cuenta con un motor de cogeneración en la EDAR Rincón de León con una generación total en 2021 de 1.485.125 kWh.

Valorización energética de lodos en la planta de secado térmico de Cemex.

En el proceso de depuración se generan lodos como residuos no peligrosos. Antes de proceder a la evacuación de los lodos, éstos se deben tratar adecuadamente (digestión y deshidratación mecánica).

Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación directa en agricultura y la valorización térmica.

Desperdicio alimentario

Aguas de Alicante no desarrolla medidas concretas para mitigar o eliminar el desperdicio alimentario al no disponer de cafetería ni restaurante para las personas trabajadoras ni pertenecer al sector alimentario.

6.4 Uso sostenible de los recursos



Dentro de los objetivos del Rewater Global Plan, a destacar en este punto el objetivo de preservación del recurso agua.

- ✓ Objetivo: reducir un 20% del consumo de agua por habitante.

Este objetivo se materializa en 2 acciones:

- ✓ Reducción del agua no registrada.

El rendimiento de Aguas de Alicante en el año 2021 es del 83%, más de 5 puntos por encima de la media del sector.

- ✓ Aumento del porcentaje de agua reutilizada.

En el año 2021:

volumen agua tratada en las dos estaciones depuradoras: 28.937.439 m³

volumen agua reutilizada en las dos estaciones depuradoras: 9.433.982 m³

% reutilización agua regenerada: 32,60%

Además, en cuanto a materiales utilizados para producir y envasar productos y servicios:

- ✓ el 92% de papel que se consume en oficinas es papel reciclado. Se plantea para 2022 un objetivo del 100% de consumo de papel reciclado en oficinas.
- ✓ la tubería de fundición dúctil utilizada para el mantenimiento y ampliación de las redes de agua, abastecimiento, saneamiento y agua regenerada tiene un porcentaje de material reciclado del 83,6%.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

En Aguas de Alicante se llevan a cabo numerosas medidas relacionadas con el uso sostenible de los recursos. Entre ellas, se pueden destacar las siguientes:

- ✓ Las nuevas luminarias que se instalan en las oficinas son de tecnología LED, obteniendo con ello una reducción del consumo de energía eléctrica en la iluminación.
- ✓ Plan de electrificación progresiva de la flota de vehículos, con el fin de reducir el consumo de combustibles fósiles y reducción de las emisiones de contaminantes a la atmósfera.
- ✓ Para la nueva contratación de suministro de productos químicos a las instalaciones de Aguas de Alicante, se ha incorporado la obligatoriedad de que el proveedor se adhiera a un sistema de depósito, devolución y retorno de los envases para los suministros en garrafas y/o GRG.
- ✓ Proyecto de reforma integral de la sede central (Alona 31-33):

Criterios de valoración de propuestas: En la valoración de las propuestas para el Proyecto de reforma de la sede central en Alona 31-33 se han considerado aspectos medioambientales: "Se valorarán las mejoras introducidas en cuanto a la eficiencia energética en los inmuebles hacia el cumplimiento de consumo de energía casi nulo en relación con la rehabilitación de la envolvente de la edificación."

Objetivos medioambientales de la reforma: Mejora de la envolvente térmica del edificio (fachada, cubiertas y ventanas), creación de cubiertas vegetales con vegetación autóctona con baja demanda de agua, instalación de celosía exterior para reducir la radiación solar sobre las fachadas, renovación de los sistemas de climatización e iluminación por otros más eficientes.

- ✓ Acciones de mejora en proceso de implantación en EDAR Monte Orgegia (instalación de motor de cogeneración de energía procedente del proceso de digestión de lodos, sustitución de las soplantes de aireación...)

Consumo de materias primas y materiales

Materias primas y materiales utilizados por peso

Peso total de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios (GRI 301-1)

2.321.347,41 kg en 2021

Peso de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios por tipo de material.

Tipo material	2020 Peso total (Kg)	2021 Peso total (Kg)
Hipoclorito sódico agua de consumo	10525	12600
Hipoclorito sódico tratamiento depuración	981117	769957
Ácido cítrico	1350	875
Ácido clorhídrico	83756	109953
Ácido sulfúrico	41920	20960
Antiespumante	1025	1000
Antiinrustante	18550	17200
Bisulfito de sodio	9650	7418
Carbón activo	1544	410
Cloro gas	15500	8900
Cloruro férrico	879060	854489
Hidróxido de sodio	77060	43680
Limpiaor desinrustante OI / biocida	50	100
Minorador y cloro multifunción	11350	10865
Polielectrolito catiónico polvo	73225	80125
Polielectrolito catiónico líquido	0	1040
Polielectrolito emulsión aniónica	600	600
Polielectrolito emulsión catiónica	46418	54128
Sulfato de aluminio líquido	22950	25500
Papel de oficinas	0	225
Papel de oficinas	1595	2456
Tubería de red de fundición dúctil	263589	298865

Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y materiales

Medidas o acciones concretas que implementadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y los materiales

En las obras ejecutadas por Aguas de Alicante, el material proveniente de la excavación es seleccionado y reutilizado, evitando así su transporte a vertedero y consiguiendo su reutilización.

Eliminación de materiales plásticos en la protección de las superficies de trabajo en la actividad de rehabilitación de saneamiento, sustituyéndolo por papel reciclado.

Todos los equipos multifunción (impresora+escáner+fotocopiadora) disponen de unidad "dúplex" que posibilita la impresión a doble cara. Además, se prioriza el uso de copias digitales de los documentos, por lo que todos estos equipos disponen de escáner con la opción de escaneo directo a una unidad de red.

Consumo energético

NOTA. Todos los datos aportados relacionados con consumo de energía y cálculo de emisiones provienen de los informes de Huella de Carbono verificados correspondientes a los años 2019 y 2020. A fecha de este informe todavía no se han publicado los factores de emisión para el cálculo de la huella correspondiente a 2021.

Consumo energético total de combustibles en kWh

1.179.935,85 kWh en 2020

Consumo de combustible por tipo de combustible

Consumo de combustibles de la organización						
Tipo de combustible	Origen del consumo	Renovable / No Renovable	2019 Consumo total por combustible	2020 Consumo total por combustible	2019 Consumo energético anual (kWh)	2020 Consumo energético anual (kWh)
Gasóleo A B7 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	No Renovable	109.635,26	97.696,90	1.129.243,18	1.006.278,07
Gasolina E5 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	No Renovable	12.577,62	18.323,91	112.443,92	163.815,76
Gasolina E10 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	No Renovable	12.841,01	0	114.798,63	0
LPG (l)	Combustible fósil flota de vehículos	No Renovable	3.618,09	1.444,77	23.155,76	9.246,53
Gas butano (kg)	Combustible fósil en instalación	No Renovable	24,00	36,00	302,40	453,60
Gas propano (kg)	Combustible fósil en instalación	No Renovable	0	11,00	0	141,90

Consumo eléctrico total (GRI 302-1 c)

28.487.560 kWh en 2020

Consumo eléctrico según si se produce en las instalaciones o en la flota de vehículos

Consumo eléctrico de la organización por tipo de consumo			
Origen del consumo	2019 Consumo Eléctrico Anual Total (kWh)	2020 Consumo Eléctrico Anual Total (kWh)	%
Flota vehículos eléctricos o híbridos enchufable	0	0	0,00 %
Consumo eléctrico instalaciones	26.597.530	28.487.560,00	100,00 %

Consumo eléctrico según si es de origen renovable o no renovable

Consumo eléctrico de la organización por tipo de fuente energética			
Tipo de fuente energética	2019 Consumo Eléctrico Anual Total (kWh)	2020 Consumo Eléctrico Anual Total (kWh)	%
Renovable	26.597.530	28.487.560,00	100,00 %
No renovable	0,00	0,00	0,00 %

Consumo total de energía (combustibles + electricidad) (GRI 302-1 e)

29.667.495,85 kWh en 2020.

Estándares utilizados para la realización de los cálculos (GRI 302-1 f)

La gestión integral de la energía se realiza a través de la plataforma web iZEUS: (<https://izeus.agbar.net>).

Una plataforma web pensada para optimizar la gestión energética a clientes del mercado municipal y la administración pública, así como a empresas con múltiples acometidas eléctricas o especializadas en gestión de la energía.

iZEUS, es una herramienta digital de gestión energética, que integra desde la gestión de facturas eléctricas, hasta la realización de trámites y optimizaciones de potencia. Una única herramienta web para controlar toda la información energética y avanzar hacia transformación digital, agilizando los procesos llevados a cabo por los responsables de instalaciones energéticas.

A través de su módulo GEFEL, esta herramienta digital es capaz de optimizar la gestión de las facturas eléctricas. En este sentido, incorpora nuevas funcionalidades destinadas a poder comparar las facturas en términos económicos con respecto a una simulación, siempre que el suministro esté telemedido.

iZEUS también cuenta con un módulo de gestión energética diseñado para consultar todos los suministros eléctricos asociados a cada responsable, así como supervisar sus atributos, certificados de exención de impuesto eléctrico o consultar si están telemedidos. Del mismo modo, el módulo permite obtener información de valor acerca del consumo o el total de facturas agregadas, con un gran nivel de detalle.

Además, esta herramienta digital dispone de un módulo de inconsistencias, con el fin de ofrecer automáticamente una auditoría constante, con un seguimiento directo de las correcciones.

Consumo energético fuera de la organización

¿La organización, debido a su actividad, tiene un consumo energético sustancial fuera de la propia organización? (GRI 302-2)

No

Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables

Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables

Durante el año 2021, la organización ha llevado a cabo diferentes acciones con el objetivo de mejorar la eficiencia energética y promover el uso de energías renovables. A destacar, las siguientes:

EFICIENCIA

- ✓ EDAR Rincón de León: Realizar un estudio para la implantación de un sistema inteligente para el control de la aireación en la línea A.
- ✓ EDAR Monte Orgegia: Optimización energética de la línea piezométrica de la EDAR en By-pass tanque homogeneización y By-pass tratamiento terciario.
- ✓ EDAR Monte Orgegia: Instalación turbocompresor levitación magnética Línea A y Línea B.
- ✓ EDAR Monte Orgegia: Sustitución de difusores Línea A y Línea B.
- ✓ EDAR Monte Orgegia: Plataforma control inteligente aireación CREATECH.
- ✓ EDAR Monte Orgegia: Sustitución tornillos arquímedes recirculación del reactor biológico de la línea B por equipos de bombeo sumergibles.
- ✓ EBAR SAN GABRIEL: Sustitución de los zócalos de las tres líneas de bombeo existentes por otros de nueva construcción. Reparación o sustitución de las conducciones de impulsión que presentan fugas significativas.
- ✓ EBAR CEMENTERIO: Proyecto Armele. Disponer de monitorización y acceso remoto que permita operaciones de mantenimiento y seguimiento de la eficiencia de los equipos en EBAR Cementerio.

GENERACIÓN

- ✓ EDAR Monte Orgegia: Instalación de un sistema de cogeneración.

En cuanto a energía renovable, Aguas de Alicante dispone de tres instalaciones SFV en servicio para autoconsumo (EDAR Rincón de León, EBAP Alcoraya y Almacén Aureliano Ibarra) con una potencia total instalada de generación de aproximadamente 90Kw.

Consumo de agua

Consumo de agua dentro de la organización

Volumen total de agua consumida (GRI 303-5 a)

52.077.000 l

Información contextual para entender cómo se han recopilado los datos (GRI 303-5 d)

Todos los consumos de Aguas de Alicante están controlados con contadores y están dentro del sistema de facturación de la empresa. Para registro del consumo, se realiza una lectura periódica, estando telemedidos los principales contadores.

El contador que registra mayor consumo es el que corresponde a la planta de secado térmico de lodos, para dar servicio a las torres de refrigeración del circuito de agua fría de los túneles de secado, seguido de los contadores de las estaciones depuradoras de aguas residuales y las oficinas.

Medidas realizadas para promover el consumo responsable del agua

Medidas o acciones concretas que se han implementado en la organización para reducir el consumo de agua

En el caso del consumo mayoritario de la planta de secado térmico destacan las siguientes actuaciones:

- ✓ En 2018 se iniciaron las pruebas de funcionamiento de un sistema alternativo de punto frío consistente en un intercambiador de calor sumergido en la balsa de riego próxima a la instalación y propiedad de CEMEX. Tras varias pruebas de funcionamiento, la balsa de riego no contaba con volumen de agua suficiente para cubrir el objetivo deseado.

- ✓ En los primeros meses de 2022, se realizarán nuevas pruebas consistentes en calcular los puntos de trabajo y horas de funcionamiento asimilable por la instalación en prueba, con el objetivo claro de reducir el consumo de agua potable en la medida de lo posible (un determinado número de horas al día).

En el resto de consumos, se realiza seguimiento periódico de los consumos, vigilando desviaciones importantes.

6.5 Cambio climático



Gestión del cambio climático

Desde el año 2016 Aguas de Alicante realiza cálculo de Huella de Carbono según ISO 14064, verificada externamente, estando la empresa inscrita en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, con el sello Calculo+Reduczo.

Descripción de los objetivos y metas

El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Los efectos de las sequías y el aumento de las lluvias torrenciales son algunas consecuencias producidas por el cambio climático que afectan al recurso hídrico.

Estas consecuencias tienen un impacto directo en la gestión del ciclo urbano del agua.

Con la reducción de emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo eléctrico, contribuimos al ODS 13 “Acción por el clima”.

Los objetivos del Rewater Global Plan son comprar el 100% de energía verde, producir energía renovable en nuestras instalaciones e implantar medidas de eficiencia energética.

Descripción de las acciones específicas, procesos, programas e iniciativas

Consumo de energía verde.

Consumimos energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

Desde 2013 Aguas de Alicante ha ido incorporando fuentes renovables de energía eléctrica, y en 2017 decidió que la compra del 100% de la energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen.

Ahorro energético.

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

La implantación de la ISO 50001 en Aguas de Alicante es una muestra del compromiso con la eficiencia energética y la mejora continua, y conlleva un enorme valor añadido por la reducción en el consumo de energía, los costes financieros asociados y la reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.

Producción de energía por cogeneración para autoconsumo.

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía. El proceso depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración existente en la EDAR de Rincón de León (Alicante) permite generar energía utilizando como combustible el metano producido en la digestión de los lodos.

Movilidad sostenible.

Optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota de Aguas de Alicante, además de la incorporación de vehículos ecológicos. Se ha ampliado el número de vehículos sustituidos por ecológicos (eléctrico, GLP e híbridos). El impulso del teletrabajo y la sustitución de las reuniones presenciales por reuniones online ha provocado una reducción del consumo de combustible.

La digitalización de la gestión de las tareas del personal operario y una optimización de los desplazamientos suponen una reducción de la distancia recorrida para la gestión de las tareas, provocando un ahorro de costes y emisiones.

Emisiones de gases de efecto invernadero

Emisiones de GEI totales, de alcance 1 y de alcance 2

Emisiones de GEI totales de alcance 1 y de alcance 2			
Año	Total Emisiones GEI alcance 1 + 2 (t CO2 eq)	Total Emisiones GEI alcance 1 (t CO2 eq)	Total Emisiones GEI alcance 2 (t CO2 eq)
2020	289.87	289.87	0
2019	345,63	345,63	0

Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles

Emisiones totales de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles

283.553,55 Kg CO₂eq en 2020.

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles por tipo de combustible y según el origen de los consumos

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles			
Tipo de combustible	Origen del consumo	2019 Emisiones parciales por combustible (kg CO2 eq)	2020 Emisiones parciales por combustible (kg CO2 eq)
Gasóleo A B7 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	270.470,19	239.943,59
Gasolina E5 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	27.419,21	41.118,85
Gasolina E10 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	26.516,69	0
LPG (l)	Combustible fósil flota de vehículos	6.045,83	2352,09
Gas butano (kg)	Combustible fósil en instalación	71,14	106,70
Gas propano (kg)	Combustible fósil en instalación	0	32,32

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustible según origen

Emisiones de GEI de alcance 1 según donde se producen los consumos de los combustibles		
Origen de las emisiones	kg CO2	%
Emisiones totales instalaciones	139,02	0,05 %
Emisiones totales flota de vehículos	283.414,53	99,95 %

Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de gases fluorados

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas a gases fluorados

6264 Kg CO₂eq en 2020.

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de gases fluorados por tipo de gas fluorado

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de gases fluorados		
Tipo de gas fluorado y equipo	2019 Emisiones parciales (kg CO₂eq)	2020 Emisiones parciales (kg CO₂eq)
SF6 - Aire acondicionado	0	0
R-410A - Aire acondicionado	15.033,60	6264,00
R-424A - Aire acondicionado	0	0
TOTAL	15.033,60	6264,00

Información sobre los cálculos de las emisiones de GEI de alcance 1

Gases incluidos en el cálculo (GRI 305-1 b)

CO₂, CH₄, N₂O

Fuente de los factores de emisión utilizados (GRI 305-1 e)

Alcance 1.

- ✓ Emisiones derivadas del consumo de combustibles en vehículos propios, grupos electrógenos y motores de corte de tuberías.
- ✓ Emisiones derivadas de las emisiones fugitivas de gases fluorados de los circuitos de refrigeración.
- ✓ Emisiones derivadas de la operación o el mantenimiento gases de aislamiento SF6 de los centros de transformación eléctrica y sus componentes.
- ✓ Emisiones de CO₂ derivadas de los mantenimientos anuales de los extintores.
- ✓ Emisiones derivadas de la combustión de biogás en calderas, antorchas y plantas de cogeneración.
- ✓ Emisiones de proceso, derivadas de la línea de tratamiento de agua residual y de fango en las instalaciones de depuración.

Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO₂ equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m³ o kg de gas consumido).

Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico

Emissiones totales de GEI de alcance 2 (GRI 305-2 a)

0.00 Kg CO₂eq

Distribución de emisiones de GEI de alcance 2 según origen del consumo

Emisiones de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico según donde se producen los consumos		
Origen del consumo	2019 Emisiones de GEI (kg de CO ₂ equivalente)	2020 Emisiones de GEI (kg de CO ₂ equivalente)
Flota vehículos eléctricos o híbridos enchufable	0	0
Consumo eléctrico instalaciones	0	0

Información sobre los cálculos de las emisiones de GEI de alcance 2

Gases incluidos en el cálculo (GRI 305-2 c)

CO₂

Fuente de los factores de emisión utilizados (GRI 305-2 e)

Alcance 2

Emisiones indirectas debidas al consumo de electricidad. Se distingue entre consumos suministrados por diferentes comercializadoras y la energía proviene de fuentes con GdO.

Las emisiones derivadas del consumo de electricidad no afectan a las emisiones totales porque todo el consumo registrado en 2020 proviene de fuentes con GdO.

Reducción de las emisiones GEI

Reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO₂ equivalente (GRI 305-5 a)

127 t

Gases incluidos en el cálculo (GRI 305-5 b)

CO₂, CH₄, N₂O

Año base del cálculo (GRI 305-5 c)

2016

¿En qué alcances se ha producido la reducción de emisiones (1, 2 y/o 3)? (GRI 305-5 d)

Alcance 1

¿La organización compensa las emisiones?

No

6.6 Protección de la biodiversidad



Gestión de la protección de la biodiversidad

Descripción de los objetivos y metas

Nuestra actividad en el Ciclo del agua depende directamente del buen estado del entorno natural y de los servicios que éste nos provee. Por ello, la conservación de la biodiversidad forma ya parte de nuestra gestión. La gestión del ciclo integral del agua es intrínsecamente positiva para el medio ambiente (tratamiento de aguas residuales, conservación de los recursos o ahorro energético, entre otras actividades). Y además, estamos aportando valor más allá de lo estrictamente contractual, contribuyendo a la mejora del entorno natural local. La reciente pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto aún más los vínculos entre nuestra propia salud y la salud de los ecosistemas y hace que la necesidad de proteger y recuperar la naturaleza sea aún más urgente.

En el ámbito de la biodiversidad, nuestro compromiso se concreta en 3 objetivos:

- ✓ Conservación y mejora de la biodiversidad en espacios sensibles
- ✓ Cero fitosanitarios
- ✓ Lucha contra las especies exóticas invasoras

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los aspectos relacionados con la protección de la biodiversidad

Control de especies invasoras.

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad, y las instalaciones del ciclo integral del agua generalmente están cercanas a ecosistemas acuáticos que pueden actuar como facilitadores de la dispersión de semillas o propágulos de especies de flora invasora a lo largo de grandes distancias. Además, los ecosistemas acuáticos son muy vulnerables y las especies invasoras encuentran un lugar donde implantarse fácilmente.

Aguas de Alicante se ha comprometido a realizar su control en las instalaciones de depuración que gestiona, como parte de su estrategia para contribuir al Desarrollo Sostenible. Para ello utiliza el programa BiObserva STOP-invasoras, original, único e innovador para la gestión integral de las especies de flora invasora, diseñado para ser implementado en un gran número de lugares o instalaciones y utilizado por personal sin conocimientos botánicos. BiObserva STOP-invasoras consta de una web y una app dirigida al personal de instalaciones que les permite realizar la identificación de las especies, inventariar y mapear su presencia en la instalación, desarrollar un plan de control y un seguimiento posterior.

La plataforma web se puede consultar públicamente en www.biobserva.com/stopinvasoras, contribuyendo así a la sensibilización y conocimiento de la ciudadanía sobre dicha problemática ambiental.

Cero fitosanitarios.

La eliminación de fitosanitarios en el mantenimiento de instalaciones conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes. Por ello Aguas de Alicante ha elaborado un documento de cláusulas que ha incluido en el contrato con la empresa subcontratista encargada del mantenimiento de zonas verdes, indicando el cumplimiento de realizar el mantenimiento de zonas verdes sin utilizar productos fitosanitarios.

Impulso a la infraestructura verde y soluciones basadas en la naturaleza.

Aguas de Alicante promueve la infraestructura verde y las soluciones basadas en la naturaleza como estrategia para preservar la biodiversidad, que contribuye a la mitigación de los efectos del cambio climático y a la salud de las personas. Se busca que, además de habilitar las instalaciones vinculadas al ciclo integral del agua para que sean respetuosas con el medio ambiente, las nuevas instalaciones se encuentren integradas dentro de la ciudad y favorezcan los servicios ambientales y la biodiversidad.

Entre otros ejemplos destaca El Parque La Marjal (Alicante).

Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad

¿Cuál es la naturaleza de los impactos significativos en la biodiversidad? (GRI 304-2 a)

El parque de La Marjal, en Alicante se ha convertido en un lugar especialmente relevante para el refugio, alimentación y reproducción de numerosas especies de aves, algunas de ellas de especial interés dado su estado de conservación. Gracias a su concepción integral y a la gestión ecológica del mismo, el parque La Marjal es un pulmón verde y un espacio de gran biodiversidad.

Impactos positivos (GRI 304-2 b)

El parque La Marjal tiene una flora especial, pues viven algunas plantas idóneas para un ecosistema que puede ser periódicamente inundado. Entre estas especies vegetales acuáticas, o que requieren un gran grado de humedad, destacan las salicarias y las adelfas. También varias especies de ribera tales como el almez, el álamo blanco o el sauce llorón.

Gracias a sus características y al cuidado ecológico del parque, que ha propiciado activamente el fomento de su biodiversidad, el parque La Marjal también tiene fauna propia, especialmente aves acuáticas.

En el lago cohabitan, además, algunas especies de peces y anfibios.

También es habitual que muchas aves vuelen hasta aquí para encontrar un ecosistema difícilmente comparable con ningún otro a bastantes kilómetros a la redonda.

Y así, se ha propiciado activamente el fomento de su biodiversidad, incorporándolo dentro de sus rutas migratorias una gran cantidad y variedad de aves.

Impactos negativos (GRI 304-2 b)

No hay

Hábitats protegidos o restaurados

Nombre del área o áreas protegidas donde la organización desarrolla alguna de sus actividades (GRI 304-3)

A continuación, se indican los espacios protegidos de la Red Natura 2000, donde la Empresa tiene instalaciones a través de las cuales desarrolla su actividad:

- La EDAR Tabarca se localiza en la Isla de Tabarca. Esta isla se encuentra en zona LIC: ES 5213024. Illa de Tabarca:-
La Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica, a través de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas (EPSAR), invertirá un total de 1,75 millones de euros en la mejora del sistema de aguas residuales en la isla de Tabarca.
- El depósito de Aguarríos, ubicado en el término municipal de Petrer, se encuentra en Zona ZEPA: ES 0000458. Maigmó i Serres de la Foia de Castalla.

7. Cuestiones sociales y relativas al personal

7.1 Gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal

Cómo gestiona la organización las cuestiones sociales y relativas al personal

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible número 3 (salud y bienestar), 5 (igualdad de género) y 8 (trabajo decente y crecimiento económico) marcan los principales retos de Aguas de Alicante en las cuestiones sociales y relativas al personal.

Aguas de Alicante declara como principios rectores de su actuación en materia laboral y de RR.HH., el fomento de una cultura global de alto rendimiento, basada en valores como el compromiso, la flexibilidad, la responsabilidad, la excelencia en la consecución de resultados, el trabajo en equipo, el conocimiento, la innovación, el liderazgo, el desarrollo del talento, así como el reconocimiento de la diversidad y el respeto de la igualdad de oportunidades.

Además, más allá de las obligaciones legales existentes, la preservación de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras y contratistas se ha convertido en algo indispensable. En este sentido las actuaciones se rigen por el objetivo “0 accidentes”. Para lograr esta meta es indispensable contar con el factor humano de la organización: un equipo humano comprometido y formado que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo.

En esta pandemia ha quedado reflejada la importancia de hacer evolucionar el modelo de trabajo hacia la digitalización, un modelo que contemple una mayor conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que garantice la desconexión digital, la formación orientada a esta siendo menos intensa la presencialidad con los adecuados elementos para realizar el teletrabajo– y que facilite la cohesión de equipos. En este sentido, cabe destacar que en 2021 se han firmado los siguientes Acuerdos con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras:

- Acuerdo sobre Trabajo a Distancia. (40-60% del tiempo de trabajo, es decir, 2 ó 3 días por semana)
- Acuerdo sobre Teletrabajo. (Hasta 20% del tiempo de trabajo, es decir, hasta 1 día por semana).
- Nuevo Protocolo sobre Desconexión Digital. Su objetivo principal es establecer pautas que garanticen, respecto a la plantilla de Aguas de Alicante, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, con el fin de mejorar la conciliación de su vida personal, familiar y laboral.

En relación con el marco legal, la entrada en vigor de nueva normativa en España que regula los planes de igualdad y su registro, así como la igualdad retributiva para hombres y mujeres ha hecho que sea necesario como reto avanzar y dar prioridad a esta materia.

Declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito de su gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal

Alineada con los indicados principios, y con el fin de atraer, mantener y desarrollar a la mejor plantilla, Aguas de Alicante, establece como estratégicas las siguientes líneas de actuación para organizar las cuestiones laborales y de Recursos Humanos:

-Diseñar políticas de reclutamiento y atracción de talento, detectando proactivamente las necesidades futuras de las personas candidatas; identificando y evaluando las capacidades, las competencias y la motivación además de los conocimientos, de una manera planificada, mediante el uso de sistemas de evaluación que eviten el sesgo o la discriminación y que permitan predecir la capacidad de esforzarse y crecer dentro de Aguas de Alicante.

-Llevar a cabo programas de formación, basados en el aprendizaje permanente de conocimientos y habilidades, en la práctica activa del puesto de trabajo y con la implicación y en la evaluación del impacto del retorno de la inversión efectuada.

-Identificación y desarrollo del potencial de la plantilla profesional, basado en el estudio completo del genoma de las personas trabajadoras y de las posibles incorporaciones permitiendo identificar sus

intereses y capacidades como elementos esenciales en la definición de las carreras profesionales, el flujo de competencias y la promoción del talento dentro de la empresa.

-Transformación del sistema de gestión managerial de forma que permita la evolución del tradicional modelo de gestión del desempeño a un nuevo modelo basado en el liderazgo de los equipos, para que, mediante la transmisión entusiasta de las metas, se consiga la optimización del comportamiento individual y colectivo, la motivación basada en el fomento de la autonomía, el sentido del trabajo y el desafío permanente en la búsqueda de los mejores modos de hacer las cosas.

-El desarrollo y la aplicación de sistemas de retribución basados en el desempeño y en el mérito, el esfuerzo y la capacidad para crear una cultura de Empresa, que vaya de la mera satisfacción laboral al entusiasmo, en un entorno de claridad, igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, eficacia, fomento de las relaciones humanas y respeto por la salud de toda la plantilla.

-Impulsar una comunicación clara y honesta con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, en el contexto de las relaciones laborales en que se definen y negocian los convenios, caracterizado por la transparencia en los mensajes, la confianza en los acuerdos, la cooperación entre las partes, la integridad en el cumplimiento de lo pactado y el respeto mutuo.

-Optimización del dimensionamiento de la plantilla alineada con las necesidades del negocio, tanto a corto como medio y largo plazo, a través del análisis de la información de la repartición de cargas de trabajo y la evolución del plan de recursos.

-Ejecutar e impulsar las políticas de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, de diversidad de la plantilla, de conciliación familiar y de desconexión digital.

Cabe señalar que las acciones relevantes en el ámbito laboral, desarrolladas en 2021 se recogen en la herramienta Programa de gestión (PRG), donde se lleva registro de la acción, las personas responsables de la misma, medios empleados y metas y plazos.

Responsabilidades definidas para la gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal

Se cuenta con documentación específica dentro del Sistema de Gestión que recoge las funciones y responsabilidades de forma detallada en Aguas de Alicante:

- Descripciones de puestos de trabajo para cada una de las áreas de la empresa,
- Funciones comunes a los sistemas de gestión.

Toda la documentación está controlada a través de la herramienta de gestión documental Gesdocal, con revisiones, fechas de aprobación y trazas de distribución.

Recursos destinados a la gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal

En cuanto a los recursos destinados a la gestión del ámbito laboral, diferenciamos los medios humanos de los recursos digitales:

Medios Humanos

- Red de Recursos Humanos.
- Red de Seguridad y Salud.
- Red de Equidad.
- Red de Sistemas de Gestión.
- Red de Sistemas de la Información.
- Consejera de Acoso.
- Agente de Igualdad.
- Representación Legal de las Personas Trabajadoras.
- Compliance Officer.

- Atención psicológica (servicio motivado por la pandemia).
- Mutua de Accidentes de Trabajo.

Recursos Digitales

- Portal del personal.
- SUAPP, herramienta para el registro de jornada y para la autogestión de temas relacionados con la nómina, la actualización del IRPF y de otros datos personales.
- Aplicación Talent'up, dirigida al desarrollo profesional por su amplio catálogo de cursos de formación accesibles a toda la plantilla, además de servir de aplicación principal de soporte para la evaluación anual del desempeño.
- Equipos informáticos facilitadores del trabajo a distancia, (portátiles, pantallas, teclados...)

Descripción de los mecanismos formales de queja y/o reclamación

- Buzón de contacto de Recursos Humanos.
- Correos electrónicos del personal del departamento de RR.HH. y Organización, así como la atención telefónica, virtual y presencial del mismo departamento.
- A través del Comité de Empresa y de la Representación Legal de las personas Trabajadoras.
- Buzón de contacto con la Consejera de Acoso.
- Buzón de contacto con Compliance Officer.
- Buzón de contacto con Agente de Igualdad.

7.2 Estructura de la plantilla



Gestión ocupación

Descripción de los objetivos y metas

El objetivo primordial de la Empresa en materia de Recursos Humanos es conseguir una plantilla profesional, motivada y con expectativas de desarrollo. Por ello, y para garantizar una ocupación de calidad, se han establecido los siguientes objetivos:

- Impulsar políticas de atracción, desarrollo y retención de perfiles clave, a través de las herramientas de detección del talento y de desarrollo de personas, como es el Talent'up, así como de proyectos de consultoría en materia de desarrollo de personas (coaching, formaciones específicas...).
- Impulsar la definición de las metodologías de evaluación y selección para garantizar procesos justos y objetivos, que evalúen las competencias y los conocimientos necesarios para el desempeño de cada puesto.
- Impulsar los programas de transformación digital y los planes de eficiencia de la Empresa, de acuerdo con el contexto socio-laboral del momento.
- Desarrollar y velar por el cumplimiento de procedimientos y normativas internas que aseguren el cumplimiento de los valores y compromisos asumidos en el Código de Conducta de la Empresa, así como de su Protocolo de Acoso y del Modelo de Prevención.

- Facilitar un modelo de salud integral que responda a las necesidades de las personas que engloban el colectivo laboral, integrando políticas de hábitos saludables en la Empresa.
- Impulsar las políticas de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, de conciliación de la vida personal y laboral y de gestión de la diversidad de la plantilla puestas en marcha en la Empresa.
- Desarrollar de manera permanente un plan de formación que garantice la cobertura de las necesidades formativas identificadas entre la plantilla, así como cursos de reciclaje y de competencias enfocadas al desarrollo profesional.
- Atender a la negociación colectiva a través del Comité de Empresa y de la Representación Legal de las personas Trabajadoras para resolver cuestiones que afecten a toda la plantilla.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

La gestión de la ocupación de calidad incluye actuaciones específicas, entre ellas destacamos las siguientes:

- Mantener relaciones de diálogo y confianza que aborden asuntos de interés mutuo entre la Empresa y sus personas trabajadoras, es un elemento muy importante para avanzar conjuntamente en el desarrollo de un modelo de Empresa sólido y de creación de valor conjunto.

Esto es aún más relevante en una Empresa de servicios estratégicos que provee servicios esenciales para el funcionamiento para la ciudadanía las 24 horas, 365 días al año.

El diálogo se articula mediante la representación de las personas trabajadoras, que surge de elecciones para designar a representantes de toda la plantilla a través de las asociaciones sindicales reguladas. El Comité de Empresa es el órgano de representación legal de las personas trabajadoras. Con sus miembros, se establece una comunicación formal y ordenada en la que se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la Empresa como a su personal.

Ambas partes, se reconocen mutuamente capacidad para negociar convenios colectivos y otro tipo de acuerdos. Actualmente está vigente el Convenio Colectivo de Empresa "Aguas Municipalizadas de Alicante y el personal de su plantilla" que resulta de aplicación a toda la plantilla. También existe una interrelación con las estructuras sindicales sectoriales.

La representación legal de las personas trabajadoras, además de participar en las negociaciones de condiciones de trabajo, participan activamente en las distintas comisiones que quedan enmarcadas dentro del ámbito de la Empresa, lo que supone una verdadera meta en el ámbito de las relaciones sociales, en tanto en cuanto, la Empresa y su plantilla mantienen vivo, de manera constante, el diálogo y con ello la relación.

- A través de la Comisión de Igualdad se realiza el seguimiento del cumplimiento del Plan de Igualdad, con la finalidad de asegurar la efectiva Igualdad de Oportunidades entre las mujeres y hombres que constituyen la plantilla de Aguas de Alicante. Asimismo, en la indicada Comisión, se realiza el seguimiento del Modelo de Conciliación efr implementado en la organización y también se analizan los datos referidos al cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos en materia de Diversidad de la plantilla.

- Otro de los retos asumidos por Aguas de Alicante, ha sido el de adquirir un constante compromiso con las distintas instituciones educativas, con la finalidad de formar a futuros profesionales en el mismo seno de la empresa. Por ello, se han establecido diferentes acuerdos con institutos y universidades para poder gestionar convenios de prácticas. Cabe destacar los últimos convenios que se han venido tramitando y que corresponden a la Formación Profesional de carácter DUAL.

Composición de los Órganos de Gobierno

Descripción de la composición y estructura de los Órganos de Gobierno

El principal Órgano de Gobierno de Aguas de Alicante es el Consejo de Administración, cuya composición es la siguiente:

- 50% de las personas Consejeras son designadas a propuesta del Socio Público, Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

- 50% a propuesta del Socio Privado, Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.

La Presidencia es nombrada de entre la representación municipal. El presidente del Consejo de Administración es el Exmo. Alcalde de Alicante, D. Luis Barcala Sierra.

El Director General de la Sociedad, Francisco Javier Díez Pérez, de acuerdo con los estatutos, rinde cuentas de su gestión periódicamente ante el Consejo de Administración, compareciendo a las Sesiones del Consejo.

Estructura:

- Presidencia.
- Secretario/a (No Consejero) -no tiene voto-
- Consejeros/as.

Descripción de la Composición:

- Presidente: Luis Barcala Sierra (Ayuntamiento de Alicante)
- Secretario (no consejero): Fernando Adolfo Sancho de Valle (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
- Consejeros/as:
 - Antonio J. Manresa Balboa (Ayuntamiento de Alicante)
 - M^a Carmen de España Menárguez (Ayuntamiento de Alicante)
 - Xavier López Díez (Ayuntamiento de Alicante)
 - Trinidad Amorós Fillol (Ayuntamiento de Alicante)
 - Natxo Bellido Suay (Ayuntamiento de Alicante)
 - Mario Ortolá Martínez (Ayuntamiento de Alicante)
 - Asunción Martínez García (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
 - Guillermo Pascual Gisbert (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
 - Carmen Piñán Vinagre (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
 - Jordi Azorín Poveda (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
 - Martín Sanz Moros (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
 - Javier Segovia Pastor (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
 - Ernesto Gerardo Mata López (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Composición de los Órganos de Gobierno según sexo (GRI 405-1 a)

Composición de los Órganos de Gobierno según sexo				
Año	Categoría	Mujer	Hombre	Total
2021	Consejero/a	4	10	14
2021	Directivo/a	3	7	10
2020	Consejero/a	4	10	14
2020	Directivo/a	3	6	9

Tamaño de la organización
Distribución de la plantilla por sexo a final de año (GRI 405-1 b)

Año	Distribución de la plantilla por sexo				
	Mujer	%	Hombre	%	Total
2021	96	28,32 %	243	71,68 %	339
2020	99	27,81%	257	72,19%	356

Distribución de la plantilla por centro de trabajo y sexo (GRI 102-7)

Plantilla por género y centro de trabajo al final de 2021						
Centro de trabajo	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Alicante	77	22,71 %	128	37,76 %	205	60,47 %
EDAR Rincón de León (Alicante)	7	2,06 %	48	14,16 %	55	16,22 %
Petrer	0	0,00 %	8	2,36 %	8	2,36 %
San Vicente del Raspeig	3	0,88 %	8	2,36 %	11	3,24 %
El Campello	1	0,29 %	9	2,65 %	10	2,95 %
Monforte del Cid	1	0,29 %	0	0,00 %	1	0,29 %
EDAR Monte Orgegia (Alicante)	7	2,06 %	28	8,26 %	35	10,32 %
CEMEX (Alicante)	0	0,00 %	9	2,65 %	9	2,65 %
La Traída	0	0,00 %	5	1,47 %	5	1,47 %
Total	96	28,32 %	243	71,68 %	339	100,00 %

Personas empleadas según tipo de contrato y jornada
Distribución de la plantilla según tipo de contrato y sexo (GRI 102-8)

Plantilla según tipo de contrato				
Año	Tipo de Contrato	Mujer	Hombre	Total
2021	Indefinido	90	230	320
2021	Temporal	6	13	19
2020	Indefinido	92	242	334
2020	Temporal	7	15	22

Distribución de la plantilla según tipo de jornada y sexo (GRI 102-8)

Plantilla según tipo de jornada				
Año	Tipo de Jornada	Mujer	Hombre	Total
2021	Completa	90	233	324
2021	Parcial	6	10	15
2020	Completa	93	245	338
2020	Parcial	6	12	18

Distribución de la plantilla según modalidad de contratación, clasificación profesional y sexo.

Contrato Legal	Tipo de puesto	(1) - Varón	(2) - Mujer	Total general
- Ordinario Indefinido T.C.	Dirección	5	3	8
	Mandos Intermedios	34	11	45
	Personal de oficina	18	37	55
	Profesionales de oficio	79	2	81
	Técnicos	32	17	49
- Minusv. Indefinido T.C.	Personal de oficina		1	1
- Minusv. convers. indefinido T.C.	Personal de oficina	2	1	3
- Indefinido Tiempo Comp transf temp	Mandos Intermedios	2	1	3
	Personal de oficina	5	13	18
	Profesionales de oficio	45		45
	Técnicos	5	2	7
- Ordinario indefinido tiempo parcial	Dirección	5	1	6
	Mandos Intermedios		2	2
	Personal de oficina		1	1
	Técnicos		1	1
- Por obra o servicio Temporal T.C.	Técnicos	1		1
- Circunstancias produc. Temporal T.C	Personal de oficina		2	2
	Profesionales de oficio	1		1
- Interinidad Temporal T.C.	Profesionales de oficio	4		4
- Jubilación Parcial Temporal T.P.	Personal de oficina	1		1
	Profesionales de oficio	3		3
	Técnicos	1	1	2
<u>Total general</u>		243	96	339

Distribución de la plantilla no empleada por tipo relación y sexo (GRI 102-8)

Plantilla no empleada a final de 2021			
Tipo de Jornada	Mujer	Hombre	Total
No laboral: Prácticas	2	1	3
No laboral: Voluntariado	0	0	0
No laboral: ETT	0	0	0

Distribución de la plantilla

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo (GRI 405-1 b)

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo al final de 2021.										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Profesionales de oficio	0	1	1	27	1	55	0	36	0	14
Técnicos cualificados	1	0	6	3	9	17	6	18	3	2
Mandos Intermedios	0	0	1	0	6	14	5	17	2	5
Dirección	0	0	0	0	3	4	1	6	0	0
Personal de oficina	0	0	5	2	27	10	12	9	7	3
prácticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	1	13	32	46	100	24	86	12	24

Distribución de la plantilla por tipo de contratación, edad y sexo.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, edad y sexo										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
Tipología de contrato	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Indefinido - Parcial	0	0	1	0	4	3	0	1	0	0
Indefinido - Completa	0	1	10	28	40	93	24	85	11	19
Temporal - Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Temporal - Completa	1	0	2	4	2	4	0	0	0	0
Prácticas - Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas - Completa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	1	13	32	46	100	24	86	12	24

Medias anuales de contratos

Media anual de contratos indefinidos por edad, sexo y clasificación profesional

Media anual de contratos indefinidos por edad, sexo y clasificación profesional. Año 2021.										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Profesionales de oficio	0,00	1,00	1,00	23,00	1,00	51,00	0,00	36,00	0,00	11,86
Técnicos cualificados	0,00	0,00	5,00	3,00	9,00	16,61	6,00	18,00	2,83	4,10
Mandos Intermedios	0,00	0,00	1,00	0,00	5,50	13,17	5,00	17,54	2,92	8,64
Dirección	0,00	0,00	0,00	0,00	2,19	4,00	1,00	6,48	0,00	0,00
Personal de oficina	0,00	0,00	4,00	2,00	25,00	10,00	12,00	9,00	7,00	2,00
prácticas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	1,00	11,00	28,00	42,70	94,77	24,00	87,02	12,75	26,61

Media anual de contratos temporales por edad, sexo y clasificación profesional

Media anual de contratos temporales por edad, sexo y clasificación profesional. Año 2021.										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Profesionales de oficio	0,00	0,00	0,00	2,18	0,00	2,21	0,00	0,00	0,00	3,41
Técnicos cualificados	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00
Mandos Intermedios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dirección	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Personal de oficina	0,00	0,00	0,10	0,00	1,62	0,00	0,00	0,00	0,00	2,58
prácticas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	1,00	0,00	1,10	2,18	1,62	2,21	0,00	0,00	1,00	6,99

Media anual de contratos a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional

Media anual de contratos a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional. Año 2021.										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Profesionales de oficio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,41
Técnicos cualificados	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00
Mandos Intermedios	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dirección	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	3,00	0,00	1,00	0,00	0,00
Personal de oficina	0,00	0,00	0,00	0,00	1,73	0,00	0,00	0,00	0,00	2,58
prácticas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	1,00	0,00	4,73	3,00	0,00	1,00	1,00	6,99

Personas empleadas con discapacidad

Personas empleadas con discapacidad reconocida

Personas empleadas con discapacidad reconocida		
	Mujer	Hombre
Año 2021	3	4
Año 2020	3	4

Número de despidos

Despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Despidos por sexo, edad y clasificación profesional en 2021.										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Profesionales de oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnicos cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Mandos Intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal de oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
prácticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4

Despidos por sexo, edad y clasificación profesional en 2020.										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Profesionales de oficio	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Técnicos cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Mandos Intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal de oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
prácticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

7.3 Política retributiva



Remuneración media de las personas empleadas según clasificación profesional, sexo y edad.

Datos salariales correspondientes al año 2021 (*).

(*) Calculados con arreglo al sistema de valoración de puestos de trabajo regulado en el Art. 8 del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva de mujeres y hombres. Dicho sistema es exigible legalmente con efectos desde el día 14 de abril de 2022.

Tablas de medias y Brecha salarial por niveles

Puestos de Trabajo	Media Mujer	Media Hombre	Brecha
Nivel 6	56.766 €	74.822 €	24,10%
Nivel 5	45.474 €	52.635 €	13,60%
Nivel 4	-	-	-
Nivel 3	31.484 €	49.179 €	36,70%
Nivel 2			-
Nivel 1	33.434 €	39.977 €	16,40%
Total general	40.474 €	49.785 €	18,80%

Nivel 6. Dirección y responsables

Nivel 5. Personal técnico

Nivel 4. Técnicos juniores (n/a).

Nivel 3. Capataces, analistas y delineantes.

Nivel 2. Subcapataces.

Nivel 1. Personal operario y personal administrativo.

	MEDIA ARITMÉTICA		
	MUJER	HOMBRE	BRECHA SALARIAL
SALARIO BASE	22.077 €	23.118 €	4,5%
COMPLEMENTOS SALARIALES	18.354 €	26.667 €	31,2%
TOTAL PERCIBIDO	40.430 €	49.785 €	18,8

No se incluyen las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional, al no disponer el área de RRHH, de algunos de los datos necesarios relacionados.

Remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo.

Remuneración media de los Órganos de Gobierno por sexo según retribución total		
Categoría	Mujer	Hombre
Consejero/a	Sin remuneración	Sin remuneración
Directivo/a	56.766 €	74.822 €

Estas remuneraciones no incluyen dietas, indemnizaciones ni el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo.

7.4 Conciliación y organización del trabajo



Gestión de la organización del trabajo

Descripción de los objetivos y metas

La organización técnica y práctica del trabajo es facultad de la Dirección de la Empresa, quien la ejerce atendiendo a lo establecido en las leyes y al objeto de alcanzar un nivel adecuado de productividad basado en la utilización óptima de los recursos humanos y materiales.

Aguas de Alicante adapta su sistema de producción a las circunstancias tecnológicas, capacitando a su plantilla para el desarrollo y aplicación de los nuevos procedimientos, asignando y cambiando los puestos de trabajo, estableciendo y modificando la adscripción a los horarios vigentes, siempre de acuerdo con la legislación vigente.

Cada año se negocian y acuerdan los calendarios del año siguiente, todo ello según lo establecido en el Convenio Colectivo que resulta de aplicación.

Se procuran formas de organización del tiempo de trabajo y de los descansos que permitan una mejor compatibilidad entre el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras, con arreglo al Modelo de conciliación efr, y la mejora de la productividad en las empresas. Al tratarse de un servicio continuo a la ciudadanía las 24 horas, los 7 días de la semana, la jornada de trabajo de algunas personas operarias puede estar organizada en turnos rotativos.

Aguas de Alicante, de acuerdo con lo establecido en su Código de Conducta, en el documento de compromiso con el desarrollo de políticas para la igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres, y en el compromiso referido al Modelo de conciliación efr, se declara respetuosa con la diversidad y la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que integran la organización, garantizándoles unas condiciones de vida dignas, comprometiéndose con la conciliación de la vida personal y profesional de las personas que forman parte de la organización, entendiendo conciliación como un estado de equilibrio dinámico entre las obligaciones profesionales de nuestros empleados y empleadas, y sus necesidades personales y/o familiares.

La gestión de la conciliación se realiza en base a la consecución de los siguientes objetivos respecto a las personas trabajadoras de la organización: mejora del clima y la satisfacción del personal de la organización; mejora de su compromiso; mejora de su salud y bienestar. Además, se pretende la mejora de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres así como la mejora de la atención y cuidado de la infancia y la dependencia, elementos todos ellos que forman parte de la Responsabilidad Social Empresarial.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

En concreto, Aguas de Alicante, asume el compromiso de facilitar las medidas necesarias para la conciliación de la vida personal y profesional del personal de su plantilla, diseñándolas tomando como referencia las necesidades y expectativas de las personas que forman parte de la organización, comunicándolas y poniéndolas a su disposición, al constituir la conciliación y corresponsabilidad de las responsabilidades familiares, junto con los principios de diversidad e Igualdad, valores fundamentales de la Organización.

Para ello, la empresa se vale del Modelo efr, entendiendo que éste es una herramienta adecuada para la gestión de estas variables y su mejora continua. Uno de los elementos fundamentales del indicado Modelo es el catálogo con las medidas de conciliación que se divulga a toda la plantilla. Dicho catálogo consta de 54 medidas de conciliación distribuidas en los siguientes ámbitos:

- Calidad en el empleo.
- Flexibilidad temporal y espacial.
- Apoyo a la familia.
- Desarrollo personal.
- Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.

En el ámbito de la flexibilidad, cabe señalar, que existe horario flexible, con un margen de una hora y media en el horario de entrada y salida, contando también con disponibilidad de tiempo flexible para comer los dos días semanales en invierno con jornada partida; el resto de los días de la semana y los cuatro meses de verano el horario es flexible y con jornada continua para el personal técnico, administrativo y de laboratorio, con arreglo a lo establecido en el calendario laboral de Aguas de Alicante.

En 2021 se han firmado los siguientes Acuerdos con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras:

- Acuerdo sobre Trabajo a Distancia. (40-60% del tiempo de trabajo, es decir, 2 ó 3 días por semana)
- Acuerdo sobre Teletrabajo. (Hasta 20% del tiempo de trabajo, es decir, hasta 1 día por semana).

Respecto al ámbito de aplicación de los acuerdos existen limitaciones en el ámbito de atención al cliente y en el área de operaciones.

- Nuevo Protocolo sobre Desconexión Digital. Su objetivo principal es establecer pautas que garanticen, respecto a la plantilla de Aguas de Alicante, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, con el fin de mejorar la conciliación de su vida personal, familiar y laboral.

Medidas de conciliación y desconexión laboral

Descripción de las principales medidas de conciliación de las que dispone la empresa

Ejemplos de medidas de conciliación relevantes incluidas en el catálogo de Aguas de Alicante:

- Calidad en el empleo: Fondo Social para gastos médicos (Art 35 del Convenio Colectivo); Protocolo de Desconexión Digital negociado con la representación legal de las personas trabajadoras.
- Flexibilidad: Horario flexible para el personal técnico, administrativo y de laboratorio con arreglo a lo establecido en el calendario laboral de Aguas de Alicante; Acuerdo sobre Trabajo a Distancia; Acuerdo sobre teletrabajo.
- Apoyo a la familia. Acumulación del periodo de lactancia en diecisésis días. Adaptación de jornada por hijos menores de una determinada edad.
- Desarrollo personal y profesional. Procesos de Promoción interna (Art 16 del Convenio Colectivo)
- Igualdad de Oportunidades: Firma del III Plan de Igualdad incluyendo 40 medidas dirigidas a la plantilla y algunas específicas a nuestras empresas proveedoras. Acuerdos para promocionar a mujeres a puestos de responsabilidad. Plan estratégico de Equidad, etc.

Medidas de conciliación de las que dispone la empresa y colectivos de las personas que las disfrutan.

Cabe señalar que dichas medidas están dirigidas a todas las mujeres y hombres que integran los colectivos que se especifican en cada una de ellas.

Medidas de Calidad en el empleo:

- Seguro de vida y accidente para todo el personal, desde el inicio de la prestación del servicio. (Convenio Colectivo, art. 30 del Convenio Colectivo)
- Retribución flexible: la empresa pone a disposición del personal técnico, administrativo y de laboratorio la opción de contratar seguro médico privado, cheque restaurante o cheque guardería, abonándolo directamente a través de la nómina, con el correspondiente beneficio fiscal.
- Bonificación en el recibo de agua, según lo establecido en el Convenio Colectivo para el personal activo con contrato indefinido y el personal pasivo (art. 34).
- Fondo Social para la financiación total o parcial de las peticiones (gastos médicos, etc) que efectué la plantilla con contrato indefinido, según el Reglamento del Fondo Social. (Convenio Colectivo, art. 35).
- Fiesta de la empresa: la empresa financiará la comida, asumiendo los gastos, siendo ésta organizada por el Comité de Empresa (Convenio Colectivo, art. 38).
- Procedimiento de Protección del personal en misiones de corta duración en el extranjero.
- Política de Grupo sobre Asignaciones Internacionales. Se regulan las condiciones de desplazamiento del personal directivo o con conocimientos específicos de Aguas de Alicante que colabore en Proyectos Estratégicos.
- Complemento salarial por incapacidad temporal, hasta el 100% del salario habitual, desde el mismo día en que se certifique la baja por incapacidad temporal (Convenio Colectivo, art. 33).
- Ofertas especiales, dirigidas a toda la plantilla, disponibles en la intranet.
- Premio económico de vinculación en función de los años de antigüedad en la empresa (Convenio Colectivo, art. 29.1).
- Préstamo para adquisición de vivienda según Convenio Colectivo (art. 29.2).
- Préstamo de atenciones diversas según Convenio Colectivo (art. 29.2).
- Licencias sin sueldo: Se podrán solicitar dos licencias al año sin sueldo de entre 7 y 14 días naturales cada una por causas justificadas (Convenio Colectivo, art. 21).

- Política de solicitud, asignación y uso de vehículos de la empresa. Dirigida al personal directivo, mandos intermedios y personal técnico.
- Instalación de comedor para uso de la plantilla en las instalaciones de la calle Alona 33.
- Elaboración y difusión de Buenas Prácticas para un uso correcto del correo electrónico, dirigidas a toda la plantilla.
- Elaboración y difusión de Buenas Prácticas para conseguir reuniones efectivas, dirigidas a toda la plantilla.
- Nuevo Acuerdo negociado con la representación legal de las personas trabajadoras sobre Desconexión Digital para toda la plantilla.
- Se facilitado espacio para aparcar las bicicletas del personal que acuda con este medio de transporte al trabajo. Esta medida está dirigida al personal con centro de trabajo en la calle Alona.
- Instalación de desfibriladores en todos los centros de trabajo de la empresa, a disposición de todas las personas trabajadoras.

Calidad en el empleo, total: 20 medidas.

Medidas de flexibilidad temporal y espacial.

- Flexibilidad horaria, para personal técnico, administrativo y de laboratorio, según lo establecido en el calendario laboral de Aguas de Alicante.
- Jornada intensiva de verano de junio a septiembre, para personal técnico, administrativo y de laboratorio, según lo establecido en el calendario laboral de Aguas de Alicante.
- Permiso por el tiempo necesario para acudir al consultorio médico de la Seguridad Social o a especialistas privados, cuando no exista la posibilidad de asistir fuera del horario laboral (Convenio Colectivo, art. 21).
- Vacaciones: 25 días laborables de vacaciones, incrementados en 11 para personas con más de 40 años de servicio (Convenio Colectivo, art. 19).
- Descansos: el 23 de junio (o correspondiente festivo local) y 24 de diciembre (50% de la plantilla cada día). Lo mismo para jueves Santo y martes de Pascua. (Convenio Colectivo, art. 20).
- Horario especial el día de la Fiesta de Hogueras (o correspondiente festivo local), 24 y 31 de diciembre (hora de salida, 13:30) y 5 de enero (hora de salida, una hora antes de lo habitual). (Convenio Colectivo, art. 20).
- Opción voluntaria de trabajar a distancia entre, al menos, el 40 y como máximo el 60% de la jornada, es decir 2 ó 3 días por semana. Medida dirigida a todo el personal excepto el personal del área de operaciones y atención al cliente presencial especificado en el acuerdo negociado con la RLT.
- Opción voluntaria de Teletrabajo de hasta un 20% de la jornada, es decir, 1 día. Medida dirigida a todo el personal, excepto el personal del área de operaciones y atención al cliente presencial especificado en el acuerdo negociado con la RLT.

Flexibilidad temporal y espacial, total: 8 medidas.

Medidas de apoyo a la familia de la plantilla.

- Adaptación de la duración y distribución de la jornada de trabajo para personas con hijos o hijas menores de una determinada edad. En este sentido se estará a lo dispuesto en el Art 34.8 del Estatuto de la Personas Trabajadoras y en el Art 36 del Convenio Colectivo.

Al finalizar el ejercicio 5 mujeres tienen jornada reducida por guarda legal, ningún hombre la ha solicitado.

- Lactancia: posibilidad de sustituir el derecho a reducción de la jornada por lactancia de hijo o hija menor de 9 meses, por el disfrute de un descanso de 16 días laborables consecutivos a la finalización de la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor. (Acuerdo de la Comisión de Igualdad de fecha 11 de mayo de 2021).

- Permiso de 3 días laborables o 4 días naturales, por nacimiento de hijas o hijos, o en los supuestos de adopción (un día más, si hay desplazamiento fuera de la localidad) (Convenio Colectivo, art. 21).
- Permiso de 3 días naturales o 2 días laborables por hospitalización, intervención quirúrgica sin hospitalización (cuando sea necesario reposo domiciliario) o enfermedad grave de hijos o hijas, disfrutables durante la hospitalización o durante los 7 días siguientes de convalecencia (doble de días, en caso de desplazamiento fuera de la comunidad) (Convenio Colectivo, art. 21).
- Permiso de 1 día (el día de la celebración), en caso de matrimonio de hijos o hijas (Convenio Colectivo, art. 21).
- Permiso por el tiempo necesario para acompañar al consultorio médico a hijos o hijas cuando convivan en el mismo domicilio, hijos o hijas con discapacidad y familiares dependientes que tengan legalmente reconocida esa situación (Convenio Colectivo, art. 21).
- Permiso de 5 días laborables por fallecimiento de cónyuge o hijos/as (Convenio Colectivo, art. 21).
- Permiso de 2 días laborables por hospitalización, intervención quirúrgica sin hospitalización (cuando sea necesario reposo domiciliario) o enfermedad grave de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, disfrutables durante la hospitalización o durante los 7 días siguientes de convalecencia (doble de días, en caso de desplazamiento fuera de la comunidad) (Convenio Colectivo, art. 21).
- Ayuda escolar: Para los hijos/as del personal, cuando estén escolarizados en el mes de octubre del año de vigencia, por los importes recogidos en el Convenio Colectivo (art. 29.3).
- Ayuda por guardería o para el cuidado de hijos/as menores de 3 años por la cuantía recogida en el Convenio Colectivo (art. 29.4).
- Ayuda por discapacidad psíquica o física, para hijos /as del personal de la plantilla, según lo establecido en el Convenio Colectivo (art. 32).
- Entrega de juguetes la víspera de Reyes para los hijos/as del personal.
- Concursos para hijos/as del personal (dibujo, fotografía, etc).
- Ajuste de horario para personas con familiares de primer grado que tengan reconocida la situación de dependencia: podrán adecuar su jornada laboral para el cuidado de estos siempre que queden cubiertas las necesidades del servicio, según criterio de la Dirección de Área que en cada caso corresponda (Convenio Colectivo, art. 36).
- Actividades en el Museo del Agua, gratuita para el personal de la empresa y sus familias.

Apoyo a la familia de la plantilla, total: 15

Medidas de Desarrollo personal y profesional.

- Assesment center y procesos de coaching, para las personas seleccionadas a partir de los resultados de la evaluación del desempeño.
- Ayuda de estudios: las personas que cursen estudios recibirán las ayudas recogidas en el convenio colectivo (art. 29).
- Procesos de promoción interna, de acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo (art. 16).
- SGD, Sistema de Evaluación del Desempeño. Se aplica conforme a política del Grupo en base al nivel de clasificación profesional.
- DEO, Dirección por Objetivos. Se aplica conforme a política del Grupo en base al nivel de clasificación profesional.

Desarrollo personal y profesional, total: 5

Medidas sobre Igualdad de Oportunidades.

- III Plan de Igualdad integrado por 40 medidas. Aplicable al personal de Aguas de Alicante y algunas medidas dirigidas a empresas proveedoras y contratistas.
- Plan Estratégico de Equidad desarrollado a nivel corporativo.

- Más mujeres, mejores empresas: Acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para la promoción de mujeres a puestos directivos.
- Formación en igualdad de oportunidades para toda la plantilla.
- Estructura de Código Ético. Dirigida a toda la plantilla.
- Portal de Equidad a disposición de la plantilla.

Igualdad de Oportunidades, total: 6

Cómo se realiza un fomento de la corresponsabilidad en la organización

La certificación inicial del Modelo de Conciliación efr en Aguas de Alicante tuvo lugar en el año 2017 por parte de la Fundación MásFamilia. En el año 2019 se superó con éxito la auditoría externa de renovación del ciclo y en el año 2021 tuvo lugar la última auditoría anual de seguimiento. Se trata de un modelo de mejora continua que permite avanzar en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral y en materia de Corresponsabilidad, según figura expresamente en el Compromiso de la Dirección con la implantación del Modelo de conciliación efr.

Tanto en el Manual de Acogida del personal como en el apartado de Igualdad del Portal de las personas trabajadoras figuran expuestas las ventajas que la conciliación tiene tanto para la Empresa como para las personas trabajadoras:

Principales actuaciones desarrolladas en relación con el Modelo efr de Conciliación:

- Buenas prácticas para uso correcto del correo electrónico y reuniones.
- Portales digitales, tablones de equidad, Manual de Acogida.
- Plan de Comunicación y procedimientos del Modelo efr.
- Elaboración de indicadores y cumplimiento de Objetivos.
- Superación de Auditoría externa anual.
- Encuesta realizada a la plantilla con el resultado de haber sido valorada la gestión de la conciliación en la empresa con 4 puntos sobre 5.

Cabe destacar la realización en 2021 por parte del personal directivo y mandos del **curso sobre Nuevas Masculinidades realizado en el marco del Proyecto europeo Men in Care** para fomentar la corresponsabilidad y el ámbito de los cuidados en los hombres.

Descripción de las políticas de desconexión laboral

Cabe señalar la firma, el día 5 de noviembre de 2021, de un nuevo Acuerdo sobre Desconexión Digital tras la negociación llevada a cabo con la Representación Legal de la Personas Trabajadoras.

El indicado acuerdo pretende garantizar el derecho que tienen las personas trabajadoras a la intimidad personal y familiar en el uso de los dispositivos digitales puestos a disposición por parte de la empresa, a la desconexión digital, y a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización, así como el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, con el fin de mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Con el fin de promover un equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional, la dirección de la empresa garantiza a las personas trabajadoras el derecho a la desconexión digital una vez finalizada su jornada laboral diaria y semanal, durante el periodo que duren sus vacaciones, días de descanso, días de asuntos propios, permisos, incapacidad temporal, excedencias u otras situaciones de suspensión del contrato de trabajo.

Fuera de la jornada habitual las personas trabajadoras tienen derecho a no responder a ninguna comunicación, fuera cual fuere el medio utilizado, salvo en el supuesto de integración en un sistema organizado de guardias u otros de naturaleza similar naturaleza en las que se atenderá a las normas que regulen el correspondiente régimen de disponibilidad, de forma que pueden ser atendidas las averías e incidencias del servicio no previsto ni planificado.

En el caso de avería muy grave o por causa de fuerza mayor, que supongan un grave, inminente o evidente perjuicio, se podrá contactar preferiblemente por teléfono con la persona trabajadora para comunicar la causa de la urgencia, siendo voluntaria en este caso la asistencia.

Las personas trabajadoras, tanto aquellas que tengan responsabilidad sobre un equipo como aquellas que no la tengan, no deben realizar comunicaciones fuera del horario establecido para la actividad normal y habitual, a excepción de las situaciones anteriormente especificadas.

Asimismo, se establece el compromiso de adoptar medidas de comunicación, formación y sensibilización en relación con el contenido del acuerdo con el objetivo de asegurar la correcta implementación de esta cultura en el trabajo en todos los centros de trabajo y departamentos.

Horas de absentismo

Número de horas de absentismo desagregadas por sexos

	Mujer	Hombre	Total
2021	11936	20609	32545
2020	9398	32538	41936

7.5 Relaciones sociales



Gestión de las relaciones sociales

Descripción de los objetivos y metas

Uno de los objetivos principales de Aguas de Alicante en materia laboral es, favorecer la composición de una plantilla diversa, sin dar cabida a aspectos discriminatorios por cuestión de género, raza, discapacidad, edad...

Por ello, entre sus objetivos se encuentran los siguientes:

- Favorecer la integración de personas con discapacidad,
- Fomentar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad,
- Acabar con la brecha salarial.
- Fomentar la contratación de mujeres en puestos tradicionalmente masculinizados (por ejemplo, operarios).

Además, la Empresa participa como agente activo en el contexto social para fomentar la creación de empleo, posicionándose como un facilitador social para la integración de aquellos colectivos que tienen mayores dificultades para integrarse dentro del mercado laboral, a través de plataformas como la Cátedra Aguas de Alicante de Inclusión Social de la Universidad de Alicante, a través de la cual, se persigue crear un campus inclusivo en el que tengan cabida para su formación las personas en riesgo de exclusión social, en particular, el colectivo de personas con discapacidad intelectual y sus allegados y fomentar así su incorporación en el mercado de trabajo.

En paralelo, la Empresa tiene el objetivo de superar el porcentaje mínimo de contratación directa establecida por la LISMI, yendo más allá del estricto cumplimiento de este y dando cabida a la contratación de un mayor número de personas con discapacidad.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

Aguas de Alicante cuenta con diversas comisiones de trabajo que abordan cuestiones relevantes en materia laboral y relacionadas con las relaciones sociales.

En primer lugar, y a nivel interno, podemos destacar las distintas Comisiones que abordan los asuntos más relevantes y que inciden sobre los intereses de la propia plantilla. Todas ellas conformadas por Representantes de la Empresa, así como miembros del Comité de Empresa y otras Representaciones Legales de las personas Trabajadoras. Son las siguientes:

- Comisión de Empleo, Formación y de RR.HH, que aborda las cuestiones que definen su propia denominación y vela por el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos en las citadas materias. Desde esta comisión, por ejemplo, se diseñan los procesos de selección, se hace un seguimiento exhaustivo del avance del plan de formación anual y se consensuan cuestiones que afectan a la plantilla como, por ejemplo, los calendarios laborales de carácter anual.
- Comisión del fondo social que con carácter trimestral valora las solicitudes realizadas por personal de la plantilla, para contribuir al pago de facturas de carácter médico, tanto de personas empleadas como de sus familiares cercanos.
- La Comisión de Control del Plan de pensiones, que con carácter periódico y con el soporte de las personas actuarias externas, hace seguimiento del estado actualizado del Plan de Pensiones que afecta a toda la plantilla indefinida de la Empresa.
- La Comisión de Seguridad y Salud. En el seno de dicho comité, que se reúne trimestralmente, se consultan las actuaciones de la Empresa en materia de seguridad y salud laboral. De las consultas y reuniones realizadas se deja registro documental en las Actas de la Comisión de Seguridad y Salud.
- La Comisión Negociadora de Igualdad, constituida por el mismo número de representantes de la Empresa y de personas trabajadoras, negoció el diagnóstico y medidas que integran el III Plan de Igualdad de Aguas de Alicante, resultando aprobado en noviembre de 2020.

El indicado Plan está integrado por 42 medidas y tiene una vigencia temporal de cuatro años. Al menos dos veces al año se reúne la Comisión paritaria de Igualdad para realizar el seguimiento de las medidas que integran el mismo y analizar las nuevas propuestas o consultas que puedan surgir.

Asimismo, con la finalidad de facilitar la comunicación, hay designada una persona por parte de la representación social de las personas trabajadoras como interlocutora del modelo de conciliación efr (Empresa familiarmente responsable) por el que la Empresa está certificada.

Por otro lado, cabe señalar que Aguas de Alicante forma parte del tejido activo social del entorno, configurándose como un agente para el cambio social, implicándose especialmente en aquellas iniciativas orientadas a la inclusión social de colectivos en riesgo de exclusión, así como en configurarse como una empresa clave en cuanto a la gestión de prácticas académicas orientada a formar a futuros profesionales.

Acuerdos de negociación colectiva

Porcentaje de personas empleadas cubiertas por acuerdos de negociación colectiva (GRI 102-41)

Porcentaje de personas trabajadoras cubiertas en los acuerdos de negociación colectiva			
	Mujer	Hombre	Total
Año 2021	28,32 %	71,68 %	100 %
Año 2020	27,81%	72,19%	100%

7.6 Salud y seguridad en el trabajo



Gestión de salud y seguridad

Por la actividad que realiza Aguas de Alicante los principales riesgos a los que está sometido el personal son los derivados de trabajos en espacios confinados, altura, presencia de energía eléctrica, hidráulica y química, obras en vía pública, zanjas, presencia de agentes químicos como cloro gas y agentes biológicos.

La plantilla de la empresa, así como las instalaciones gestionadas, opera bajo un sistema de gestión de la prevención de riesgos que incluye: la evaluación de los riesgos y planificación de las acciones para evitarlos o paliar sus consecuencias, los mecanismos de participación de los trabajadores/as, la formación/capacitación en los riesgos principales de quienes están expuestos, la gestión de las emergencias, la coordinación de las actividades profesionales (contratistas), la identificación y evaluación de agentes físicos y químicos y biológicos específicos, así como el seguimiento y aplicación de medidas a partir de los resultados de tales evaluaciones, la vigilancia de la salud de las personas trabajadoras y la aplicación de protocolos médicos específicos, control de los riesgos mediante visitas de seguridad y actividades de control de riesgos, auditorías internas y externas, etc.

Descripción de los objetivos y metas

Aguas de Alicante gestiona de forma activa la promoción de la salud y seguridad de la plantilla con la finalidad de conseguir:

- La creación de una cultura de Seguridad y Salud integrada.
- La obtención de «Cero accidentes graves y mortales»
- Aplicación del principio «Safety Always»: la seguridad está en todas partes, todo el tiempo, con todas y para todas las personas.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

La gestión para promocionar la salud y seguridad en el trabajo incluye acciones específicas. Las principales son:

- El proyecto “Cultura Justa”, que persigue una transformación cultural de la compañía basada en un enfoque positivo de la salud y la seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como acciones proporcionales cuando se transgredan las normas.
- Visitas de seguridad de la Dirección a las instalaciones u operaciones, propiciando el diálogo en seguridad, trasladando el compromiso de la Dirección, la visión compartida de la seguridad, identificando acciones o condiciones peligrosas y reconociendo las buenas prácticas en seguridad.
- Focalización especial en los riesgos mayores en trabajos en altura y trabajos en presencia de energías.
- Formación al personal directivo y cadena de mando en liderazgo en seguridad y salud.

Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

Descripción de las sociedades y/o centros de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (GRI 403-1)

Toda la sociedad y todos los centros de trabajo y actividades están cubiertos por el sistema ISO 45001 integrado con el resto del sistema de gestión integrado.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad (GRI 403-8)

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad en 2021						
Personas empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	96	29	243	71	339	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	96	29	243	71	339	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	96	29	243	71	339	100

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad en 2020						
Personas empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	100	28	256	72	339	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	100	28	256	72	339	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	100	28	256	72	339	100

Personas trabajadoras no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad (GRI 403-8)

Personas trabajadoras no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad. Año 2021						
Personas NO empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	2	4	50	96	52	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	2	4	50	96	52	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	2	4	50	96	52	100

Personas trabajadoras no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad. Año 2020						
Personas NO empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%

Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	2	4	50	96	52	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	2	4	50	96	52	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	2	4	50	96	52	100

Personas trabajadoras empleadas y no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad (GRI 403-8)

Personas trabajadoras empleadas y no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad. Año 2021.						
Personas empleadas y NO empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	98	25	293	75	391	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	98	25	293	75	391	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	98	25	293	75	391	100

Personas trabajadoras empleadas y no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad. Año 2020.						
Personas empleadas y NO empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	102	25	306	75	408	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	102	25	306	75	408	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	102	25	306	75	408	100

Servicios de salud laboral

Descripción de los servicios de salud y seguridad en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos (GRI 403-3)

Las principales funciones de los servicios de salud y seguridad en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de los riesgos son los siguientes:

1. Establecimiento de los riesgos.

Recogida de datos, conocimiento de la situación actual en la empresa y análisis de los diferentes riesgos a través del estudio de la Evaluación Inicial de Riesgos de la Empresa.

2. Asignación de protocolos de vigilancia sanitaria específica en función de los riesgos de cada uno de los puestos de trabajo.

La aplicación de estos protocolos se complementará con las pruebas diagnósticas necesarias que permitan emitir el dictamen de aptitud de la persona trabajadora para el desempeño de las tareas de su puesto de trabajo.

3. Realización de los Exámenes de Salud con arreglo a la siguiente tipología:

- Examen de salud de inicio de actividad.

- Examen de salud después de una ausencia prolongada por motivos de salud.

- Examen de salud después de la asignación de tareas específicas con nuevos riesgos.

- Examen de salud periódicos (semestrales, anuales, bianuales, etc. dependiendo del cronograma del perfil correspondiente).

4. Promoción de la salud.

4.1. Vacunaciones.

- Vacunaciones derivadas del desempeño de los puestos de trabajo.

- Campañas de vacunación generales (gripe, tétanos, etc).

4.2. Campañas de educación sanitaria.

Encaminadas a controlar las patologías detectadas en las evaluaciones médicas efectuadas y, en general, mejorar los hábitos, por ejemplo, dietéticos, de ocio, sociales, etc. El Servicio de Prevención pone especial interés en las recomendaciones para promocionar la salud que tras la evaluación médica se hace a las personas trabajadoras.

4.3. Colaboración con el sistema nacional de salud.

En el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades relacionadas con el trabajo, en las campañas sanitarias y epidemiológicas organizadas por las Administraciones Públicas competentes en materia sanitaria.

5. Información y Formación.

Tiene como objetivo facilitar a las personas trabajadoras la información y conocimientos necesarios en prevención de riesgos laborales.

6. Memoria anual de las actividades realizadas.

7. Estudios epidemiológicos

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.

Descripción de los procesos para identificar y evaluar los riesgos (GRI 403-2)

La identificación y evaluación de los riesgos laborales se realiza para cada centro de trabajo tomando el procedimiento PS-SP-02 "Evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva".

Las evaluaciones de riesgos pueden ser realizadas por el Servicio de Prevención Mancomunado, o a través de Servicios de Prevención Ajenos para la realización de estudios o análisis concretos referentes a factores psicosociales, ergonómicos o mediciones higiénicas, si los medios de los que dispone el Servicio de Prevención Mancomunado no fueran los suficientes.

La metodología a seguir en la evaluación de riesgos laborales es el método FINE.

En la realización de las evaluaciones higiénicas (agentes físicos, químicos y biológicos) ergonómicas y psicosociales se siguen metodologías reconocidas por la legislación vigente, con fiabilidad y validez demostradas, como, por ejemplo:

-Higiene: ruido (RD 286/2006), agentes químicos (NTP: 808 Exposición laboral a agentes químicos: requisitos de los procedimientos de medición), agentes biológicos (NTP 608: Agentes biológicos: planificación de la medición), etc.

-Ergonomía: método FANGER, RD 488/97 para PVD, RD 487/97 sobre manipulación manual de cargas, metodología Instituto Biomecánico de Valencia, etc.

-Psicosociología: metodología F-PSICO (INSHT).

La evaluación de riesgos tiene en cuenta todas las actividades realizadas en los centros de trabajo de Aguas de Alicante, tanto si son realizadas por personal propio, personal de empresas contratistas (según el procedimiento de coordinación de actividades empresariales) o visitantes. También tiene en consideración las actividades que ocurren en las inmediaciones del centro de trabajo que pueden afectar a la seguridad y salud, aunque no estén controladas directamente por la Empresa.

Explicación de cómo funciona el proceso de comunicación (GRI 403-2)

La empresa dispone del procedimiento PT-S/P-01, que establece el procedimiento para informar y reportar las situaciones de riesgo que pudiera tener consecuencias en la seguridad y salud de las personas, instalaciones y/o el medioambiente.

Descripción de las políticas y procesos que siguen las personas trabajadoras que quieren notificar que quieren retirarse de situaciones laborales que consideren peligrosas (GRI 403-2)

Todas las personas trabajadoras son informadas personalmente y por escrito de que, en cumplimiento del art. 21 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, les asiste el derecho a paralizar la actividad y/o abandonar el lugar de trabajo en caso de riesgo grave e inminente para su salud.

Descripción de los procesos empleados para investigar los incidentes laborales (GRI 403-2)

La persona responsable del trabajador o trabajadora accidentada realizará la investigación analizando las causas y estableciendo las medidas correctoras que eliminan su previsible repetición.

Si fuera pertinente, el/la responsable podrá solicitar asesoramiento al Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) durante el proceso de investigación del accidente.

Los Delegados y Delegadas de Prevención podrán participar en la investigación de todos los accidentes e incidentes.

Una vez finalizada la investigación del evento se deberá remitir copia al SPM.

Todos los accidentes e incidentes que pudieran haber ocasionado daños graves o muy graves a la seguridad y salud de las personas, a las instalaciones o al medioambiente serán clasificados como eventos con Alta Gravedad Potencial. La investigación de dichos eventos se realizará con mayor profundidad teniendo en cuenta los factores humanos y organizativos asociados al evento con el asesoramiento del Servicio de Prevención Mancomunado.

Formación y sensibilización de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo (GRI 403-5)

La formación en materia de Seguridad y Salud Laboral forma parte de la formación y capacitación general para el desarrollo del puesto de trabajo. No obstante, se tiene en cuenta que, en relación con la formación en el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral, se distinguen dos tipos de formaciones:

-Formación requerida-fundamental: es la formación mínima en seguridad y salud laboral que necesariamente ha de disponer la persona trabajadora para poder desempeñar con seguridad su puesto de trabajo y/o las actividades o tareas asignadas. Previamente a poder desempeñar su puesto o esas actividades o tareas, se ha de acreditar que la persona dispone de la formación requerida:

- Normas y recomendaciones básicas de seguridad para el puesto de trabajo.
- Riesgos en Espacios Confinados.
- Riesgos en trabajos con fibrocemento.

-Formación complementaria-recomendable: es la formación en seguridad y salud laboral que se considera conveniente que la persona trabajadora adquiera a fin de mejorar su capacitación para los puestos y/o funciones desempeñadas, el conocimiento de las prácticas y procedimientos del sistema de prevención y el compromiso con la política de seguridad y salud de la compañía. La formación complementaria se debe adquirir a lo largo de la vida laboral.

- Riesgos en trabajos con atmósferas explosivas.
- Manejo manual y mecánico de cargas.
- Riesgo eléctrico.
- Riesgos en trabajos en altura.
- Manipulación de productos químicos.
- Primeros auxilios Nivel básico.
- Escuela de Espalda.
- Curso Básico en PRL (50 h).
- Investigación de accidentes.
- EPIs: Revisión, uso y mantenimiento.
- Medidas de emergencia-planes de emergencia.

Tanto la formación requerida como la complementaria se estructuran en base a módulos formativos/cursos diferenciados. Los módulos formativos son diseñados por el Servicio de Prevención Mancomunado priorizando las recomendaciones especificadas en la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, pero teniendo también en cuenta los requisitos de la Política de Seguridad y Salud y del Plan de Prevención, los requisitos formativos establecidos en la legislación vigente y las necesidades formativas detectadas por los mandos o por los Delegados y Delegadas de Prevención.

El Servicio de Prevención Mancomunado y el Dpto. de RRHH establecen la formación requerida y complementaria para cada puesto de trabajo, identificando los cursos que le son aplicables en el documento "Matriz de Formación PRL". A partir de esta información se elabora el Plan de Formación con carácter anual para cada unidad operativa.

La elaboración y seguimiento del Plan de Formación es labor de la estructura organizativa territorial, asesorada por el SPM, mientras que su aprobación corresponde a la Dirección.

Aguas de Alicante evalúa la eficacia de las distintas acciones formativas en seguridad y salud, dependiendo de su tipología: al finalizar la misma, mediante un cuestionario, y al cabo del tiempo, mediante las visitas e inspecciones de seguridad al personal.

El resultado de la eficacia de las acciones formativas forma parte de la Revisión por la Dirección.

Fomento de la salud de las personas trabajadoras

Servicios o programas que se ofrecen (GRI 403-6)

La empresa dispone de los siguientes servicios y programas voluntarios de fomento de la salud:

- Programas de hábitos saludables.

- Participación en la Maratón de Aguas de Alicante.

Riesgos de la salud que se contemplan (GRI 403-6)

Los indicados programas voluntarios de fomento de la salud previenen de los siguientes tipos de riesgos:

- Disminución del riesgo cardiovascular.
- Disminución de la obesidad.

Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Descripción de los procesos de participación y consulta (GRI 403-4)

La empresa dispone de procesos de participación y consulta de las personas trabajadoras para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

Las personas trabajadoras con funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales son los Delegados y Delegadas de Prevención, resultando elegidos por la plantilla y existiendo acta de designación. El número de delegados y delegadas de prevención se ajusta a los dispuesto en el artículo 35 de la ley 31/1995.

La consulta formal y regular de las actuaciones preventivas y de los aspectos del trabajo y su organización que son susceptibles de afectar a la seguridad y salud del personal se realiza a través del Comité de Seguridad y Salud.

Descripción de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo (GRI 403-4)

La empresa dispone de los siguientes procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo:

1. Tablones de SSL.

El tablón de SSL está presente en todos los centros de trabajo donde hay personal fijo y se ubica en un lugar visible para todo el personal y visitas.

En aquellos casos en los que por política de empresa se elimine el papel, se utilizan otros medios que aseguren la difusión de esta información (por ejemplo: espacios virtuales).

El tablón expone, como mínimo, la siguiente información:

- La Política de seguridad y salud, si no está presente en otro punto del centro de trabajo
- Seguimiento de siniestralidad: la evolución a lo largo del año del índice de frecuencia y del índice de gravedad. También, el número de días sin accidentes, si no se dispone de otro sistema de información de este indicador. Se debe actualizar esta información mensualmente.
- Alertas de seguridad / Retornos de experiencia: esta información se tiene que mostrar en cuanto se distribuya por la red de SSL y tiene que estar presente entre 30 y 60 días en el tablón de SSL. Pueden coexistir varias alertas de seguridad o REX al mismo tiempo. Se puede indicar en el mismo documento la fecha de colocación en el tablón para facilitar el control de su retirada.
- Monográfico: esta información se tiene que mostrar en cuanto se distribuya por la red de SSL.
- Buenas Prácticas: esta información se mostrará en el tablón cuando se reciba de la red SSL y se mantendrá en el mismo hasta que llegue la siguiente.

- Otros documentos que promuevan el enfoque positivo de la seguridad (concursos de SSL, resultados de participación del personal en distintos proyectos, etc.)
- Información ante emergencias: teléfonos de emergencia y flujo de comunicación (para accidentes graves y mortales, y para otras emergencias).

2. Charlas de PRL mensuales.

En las charlas de seguridad se abordan monográficos de SSL, riesgos específicos, REX, alertas de seguridad sobre accidentes ocurridos, buenas prácticas, nuevos procedimientos o cualquier otra documentación generada en ámbito local para tal fin: siniestralidad, comunicaciones de riesgo, eventos significativos, etc.

Se deja registro de la información abordada en las charlas de seguridad. La información relevante se eleva a las Reuniones de Dirección/Coordinación de SSL o reuniones equivalentes.

Se dedica, como mínimo, una hora mensual a aspectos de seguridad y salud laboral en charlas de seguridad.

3. Reuniones de Comité.

En cada una de las reuniones de los comités siguientes se tendrán que tratar también los temas relacionados en este documento:

- Reunión de Dirección, de Operaciones y de Negocio: seguimiento y análisis de siniestralidad del ámbito de SSL, del Plan de acción, Alertas de Seguridad.
- Reuniones de Dirección/Coordinación de SSL o reuniones equivalentes: seguimiento SSL, acciones, proyectos, etc.

Frecuencia de las reuniones del comité de salud y seguridad (GRI 403-4)

El Comité de Seguridad y Salud laboral se reúne con una frecuencia trimestral.

Cómo se toman las decisiones (GRI 403-4)

Las decisiones se adoptan por votación, en los últimos cuatro años siempre por unanimidad.

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales

Gestión de la organización respecto a la prevención y mitigación de los impactos negativos para la salud y seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados (GRI 403-7)

1. Coordinación de actividades profesionales (Contratistas)

Con carácter previo a la contratación de una obra o servicio, se evalúa su adecuación desde el punto de vista de la seguridad y salud laboral.

El personal técnico de la obra o servicio revisa la información aportada por las contratas directamente o a través de la Asistencia Técnica en obras. Si se encuentra aceptable, procede a dar el visto bueno para la contratación.

Aguas de Alicante hace entrega a las contratas y personal autónomo de la exhaustiva documentación regulada en el correspondiente procedimiento, con arreglo a lo establecido en la legislación vigente.

Durante la ejecución de los trabajos, Aguas de Alicante vigila el cumplimiento de la formación de seguridad y salud laboral por parte de las empresas contratistas o subcontratistas de obras y

servicios correspondientes a su propia actividad y que se desarrollan en su propio centro de trabajo. Esta vigilancia se realiza a través de las inspecciones de seguridad y observaciones preventivas.

Reuniones periódicas de Coordinación empresarial:

Aguas de Alicante celebra con las contratas y subcontratas de obras de construcción reuniones periódicas para tratar todos los temas de coordinación empresarial en seguridad y salud laboral en aquellos casos en que se prescribe legalmente.

Homologación de seguridad de empresas contratistas:

A partir de la documentación aportada por las contratas habituales y las desviaciones detectadas durante la ejecución de los trabajos, Aguas de Alicante analiza su adecuación a los requisitos legales y decide si las considera aptas para poder seguir prestando sus servicios de manera regular en cualquiera de los centros de trabajo.

La documentación aportada por las contratas se mantiene registrada mientras dura su período de vigencia, debiendo solicitar la renovación o actualización del documento pasada esa fecha.

El seguimiento periódico del cumplimiento por parte de las empresas contratistas de los requisitos establecidos en seguridad y salud se realiza mediante visitas de seguridad en campo por parte de responsables de operaciones, personal directivo, gerentes y miembros del Servicio de Prevención.

2. Coordinación empresarial con empresas no contratadas.

En el caso de que empresas no contratadas por Aguas de Alicante tengan que acceder a las instalaciones gestionadas por la empresa (p.ej.: empresas contratadas directamente por la administración, etc.), se realizará también la correspondiente coordinación de actividades empresariales, haciendo entrega de la documentación referida a los riesgos y normas de seguridad específicas del centro de trabajo.

3. Selección de empresas proveedoras.

Dependiendo del tipo de proceso de selección de empresas proveedoras de obras y servicios (licitación, procedimiento negociado, por invitación, etc.) se tienen en cuenta los siguientes aspectos de seguridad y salud laboral:

- Estadísticas de siniestralidad.
- Certificación del sistema de gestión de seguridad y salud.
- Datos relevantes del sistema de gestión: evaluaciones de riesgos, procedimientos de trabajo, implantación de reglas que salvan, etc.

Lesiones por accidente laboral

Fallecimientos y lesiones por accidente laboral (GRI 403-9)

Lesiones por accidente laboral en 2021			
Accidentes laborales en personas empleadas	Mujer	Hombre	Total
Víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Tasa de víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Víctimas de accidente laboral con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0
Tasa de accidentes laborales con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0
Nº de lesiones laborales registradas	0	6	6
Tasa de lesiones laborales registradas	0	11.24	11.24

Lesiones por accidente laboral en 2020			
Accidentes laborales en personas empleadas	Mujer	Hombre	Total
Víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Tasa de víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Víctimas de accidente laboral con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0
Tasa de accidentes laborales con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0
Nº de lesiones laborales registradas	0	3	3
Tasa de lesiones laborales registradas	0	5.58	5.58

Principales tipos de lesiones por accidente laboral (GRI 403-9)

Los principales tipos de lesiones por accidente laboral son:

Sobreesfuerzos y posturas forzadas.

Lesiones laborales por sexo y tipo de accidente (GRI 403-9)

Lesiones laborales por sexo y tipo de accidente en 2021			
Tipo de accidente	Mujer	Hombre	Total
Sobreesfuerzo/postura forzada	0	4	4
Caída a distinto nivel	0	1	1
Quemaduras	0	1	1

Lesiones laborales por sexo y tipo de accidente en 2020			
Tipo de accidente	Mujer	Hombre	Total
Sobreesfuerzo/postura forzada	0	2	2
Golpes/cortes por objetos	0	1	1

Frecuencia de accidentes por sexo (GRI 403-9)

Frecuencia de accidentes			
Año	Mujer	Hombre	Total
2021	0	11.24	11.24
2020	0	5.58	5.58

Índice de gravedad de los accidentes por sexo (GRI 403-9)

Índice de gravedad de accidentes			
Año	Mujer	Hombre	Total
2021	0	0.29	0.29
2020	0	0.17	0.17

Dolencias y enfermedades laborales

Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales (GRI 403-10)

En cuanto a los principales tipos de dolencias y enfermedades profesionales que pudieran ocasionarse serían las causadas por amianto.

Distribución por sexo del número de fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral (GRI 403-10)

Fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral por sexo en 2021			
	Mujer	Hombre	Total
Número de fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral	0	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0	0

Fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral por sexo en 2020			
	Mujer	Hombre	Total
Número de fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral	0	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0	0

Peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad (GRI 403-10)

Las operaciones con tubería de fibrocemento son realizadas con arreglo a lo establecido en los protocolos para evitar riesgo de enfermedad.

Cómo se determinan los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad (GRI 403-10)

A partir del RD 1299/2006, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales se determinan los hipotéticos peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad.

Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales (GRI 403-10)

En el año 2021 ningún peligro ha provocado o contribuido a provocar dolencia o enfermedades laborales.

Medidas tomadas o proyectadas (GRI 403-10)

Con la finalidad de eliminar los peligros y minimizar los riesgos se cumple con la secuencia estricta de trabajo para trabajar con fibrocemento, contemplada en la Instrucción de Trabajo Específica ITE-S/P-01 Realización de operaciones en tuberías de fibrocemento:

- 1.Delimitación y señalización de la zona de trabajo, recipientes y residuos.
- 2.Instalación de paneles de advertencia.
- 3.Preparación de la zona de trabajo y revisión de equipos de trabajo a utilizar.
- 4.Instalación de la unidad de descontaminación.
- 5.Colocación de EPIs.
- 6.Eliminación del amianto o de los elementos que lo contengan.
- 7.Retirada de EPIs.
- 8.Traslado de los residuos generados.

Clasificación profesional a la que pertenece la persona trabajadora que se ha excluido de recuento (GRI 403-10)

N/A

7.7 Formación y desarrollo profesional



Gestión de la formación y desarrollo profesional

Descripción de los objetivos y metas

La empresa Aguas de Alicante, consciente de que sus profesionales son su mejor activo, apuesta por una cultura basada en la formación, el reciclaje y el aprendizaje continuado con el objeto de desarrollar el talento, fomentar las capacidades y motivar a su plantilla, así como favorecer la especialización de esta y mantener altos estándares de profesionalización.

Por ello, desde la propia empresa se elabora anualmente un plan de formación a partir de diferentes propuestas formativas que desde distintos ámbitos se han recogido: unas requeridas desde la implantación de proyectos corporativos, otras en respuesta a demandas explícitas, otras desde la realidad de los servicios gestionados y otras en función de las necesidades detectadas. El valor añadido de este plan de formación consiste en que es el resultado de unificar múltiples perspectivas a través del trabajo de un equipo de especialistas internos con un alto nivel de conocimiento, apoyado por consultores externos, y liderado por la Dirección General. Todo ello en el marco propiciado por la Dirección de RRHH.

Además, en Aguas de Alicante se cuenta con el recurso digital "Talent Up", una herramienta que da acceso a toda la plantilla, a un amplio catálogo formativo de libre acceso y con multitud de contenidos, abarcando diferentes áreas (cursos de idiomas, de especialización técnica en redes de agua, cursos de PRL, formación basada en competencias personales, ofimática, desconexión digital, protección de datos... etc)

Con el objetivo de velar por la calidad de la formación y de la contribución de esta a los planes de desarrollo individualizados, Aguas de Alicante efectúa un seguimiento periódico de las principales ratios de gestión: horas realizadas, materias impartidas, colectivos afectados y costes de la inversión realizada, niveles de satisfacción conseguidos, aplicabilidad de los conocimientos al puesto de trabajo, etc.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

Aguas de Alicante mantiene el compromiso de impulsar el talento de su personal 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 ya que contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía.

La situación generada por la pandemia ha obligado a impulsar todavía más la digitalización de la formación, ofreciendo cursos online de programas tradicionalmente presenciales, ejecutando formaciones derivadas de las nuevas formas de trabajar impuestas por el confinamiento, como el itinerario de atención telefónica para el colectivo de gestión de clientes y ofreciendo programas de larga y corta duración de especialización y capacitación en el ámbito de agua y del medioambiente. Además, también se han hecho extensivas al personal de Aguas de Alicante las formaciones en idiomas a través de la herramienta GoFluent.

Formación de la plantilla

Distribución de las horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo

Horas de formación por categoría profesional y sexo en 2021			
Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección	226,15	1056	1282,15
Mandos Intermedios	38,12	450,92	489,04
Técnicos cualificados	104,42	227	331,42
Personal de oficina	371	25	396
Profesionales de oficio	27,92	438	465,92

Horas de formación por categoría profesional y sexo en 2020			
Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección y M. Superiores	33	326	359
Mandos Intermedios	18	75	93
Personal de oficina	4	24	28
Profesionales de oficio	-	189	189

Distribución de la media de horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo (GRI 404-1)

Media de horas de formación por clasificación profesional y sexo en 2021			
Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección	22	51	73
Mandos Intermedios	6	19	25

Técnicos cualificados	14	23	37
Personal de oficina	49	14	63
Profesionales de oficio	6	138	144

7.8 Igualdad y diversidad



Gestión de la igualdad y diversidad

Descripción de los objetivos y metas

Aguas de Alicante trabaja para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de discriminación y consagre la plena igualdad de oportunidades en el seno de la organización.

La empresa rige su actividad por el principio de no discriminación por razones de origen, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y establece como prioridades:

- Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales, así como facilitando la conciliación y la corresponsabilidad.
- Discapacidad, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión más allá de los límites fijados por la ley.
- Basar las políticas y medidas que se desarrollan en la sensibilización y la difusión, y en el diálogo con otros grupos de relación (ONG, fundaciones, organismos oficiales...) lo que facilita la colaboración activa y continua.

Plan estratégico de Equidad

En Aguas de Alicante el principio de equidad, como principio ético y de justicia, y el respeto a la diversidad como valor, se constituyen en principios básicos de nuestra actividad empresarial.

La Equidad está integrada en todos nuestros procesos de trabajo, toma de decisiones, políticas de gestión de personas, comunicación y seguimos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.

En coherencia con el compromiso adquirido de contribuir con la Sociedad y garantizar que todas las personas gocen de una Igualdad de Oportunidades, independientemente de su género o discapacidad, y en consonancia de la Política de Equidad del Grupo concretamos nuestro Plan Estratégico en seis grandes objetivos:

- Cultura de Equidad. Se trata de integrar en la cultura corporativa el valor de la Equidad y la Igualdad de Oportunidades. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.
- Ser referentes. Posicionarse como referente en materia de equidad. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos.
- Equilibrio de género. Mejorar el equilibrio de presencia de mujeres y hombres.
- Corresponsabilidad. Integrar el equilibrio de la vida laboral, familiar y personal en la cultura organizativa.
- Comunicación equitativa. Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.
- Respeto. Fomentar y garantizar un clima de trabajo adecuado y libre de acoso.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

Ya en 2011 se firmó en Aguas de Alicante el primer Plan de Igualdad, sin que en aquel momento el número de personas trabajadoras determina su exigencia legal. Previamente, se había procedido a la firma del compromiso por parte de la Dirección, a la realización de un diagnóstico de situación y a la constitución de la comisión paritaria de Igualdad.

En 2015, previa realización de un nuevo diagnóstico, tuvo lugar la firma del II Plan de Igualdad, constituido por 23 medidas integradas dentro de los siguientes ámbitos de actuación: representatividad de género en la plantilla; cultura; procesos de gestión de Recursos Humanos (Selección, Promoción y Desarrollo, Formación); Comunicación, imagen y lenguaje; Retribución; Conciliación de la vida personal, familiar y laboral; Prevención del Acoso; Prevención de riesgos laborales asociados a embarazo y lactancia.

En 2020 tuvo lugar la negociación de un nuevo diagnóstico por parte de la Comisión Negociadora de Igualdad. Asimismo, tras su negociación, se aprobó el III Plan de Igualdad de fecha 26 de noviembre de 2020, posicionándose Aguas de Alicante en los primeros puestos del ranking nacional al registrar el indicador Plan contemplando lo dispuesto en la nueva legislación: Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, y Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

El III Plan de Igualdad de Aguas de Alicante está integrado por 45 medidas referidas a los siguientes ámbitos de actuación:

- El valor de la igualdad en la cultura y gestión organizativa.
- Principales características de la plantilla. Clasificación profesional y Análisis de la infrarrepresentación femenina.
- Condiciones de trabajo.
- Proceso de selección y contratación.
- Formación.
- Promoción profesional y/o desarrollo profesional.
- Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y personal.
- Retribuciones y auditoría salarial entre mujeres y hombres.
- Prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo;
- Comunicación no sexista.

Entre las medidas novedosas, cabe señalar, las referidas a la extensión de nuestra política de igualdad a nuestras 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; solicitando sus protocolos internos para prevención del acoso e igualmente, al solicitar a las empresas proveedoras de servicios de comunicación la incorporación de criterios de comunicación no sexista y perspectiva de género.

Asimismo, en el III Plan de Igualdad se pretende reforzar las alianzas y colaboraciones con centros y organismos para llevar a cabo proyectos que faciliten la realización de prácticas en nuestras empresas relacionadas con oficios masculinizados debido a las dificultades para reclutar a mujeres en tales puestos, como, por ejemplo, personal operario de redes y personal operario de depuración.

Se fortalece, igualmente, en los nuevos planes el apoyo a las víctimas de violencia de género adquiriendo compromisos específicos tales como: la divulgación de los derechos que tienen reconocidos por la normativa vigente, la realización de campañas de sensibilización contra la violencia, y la difusión del canal para formular consultas sobre los derechos de las personas trabajadoras, entre otros.

Además, se contempla la realización de auditorías salariales con arreglo a la nueva normativa, la introducción de forma transversal de módulos de igualdad en los cursos ofertados por la empresa,

la impartición de formación en “nuevas masculinidades”, se sigue potenciando la corresponsabilidad y el establecimiento de nuevas medidas de conciliación, el incremento del porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad, entre otras muchas medidas referidas a los ámbitos anteriormente relacionados.

Se ha establecido un periodo de cuatro años para la vigencia del III Plan de Igualdad. Estos cuatro años suponen un nuevo tramo en el camino hacia la plena igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres de nuestra Organización, pretendiendo también avanzar por este nuevo tramo acompañados por nuestras empresas proveedoras.

Cabe destacar la suscripción del II Acuerdo con el Ministerio "Más Mujeres, Mejores Empresas" en diciembre de 2019, con una vigencia temporal cuatro años, adquiriendo el compromiso de promocionar a mujeres a puestos de responsabilidad. El indicado objetivo está igualmente contemplando en el Rewater Global Plan corporativo.

Medidas que adopta la empresa para promover la contratación y la ocupación de mujeres en la organización

Las medidas incluidas en el vigente Plan de Igualdad en relación con la contratación y la ocupación de las mujeres en la organización son las siguientes:

- Establecer colaboraciones con organismos educativos y formativos para publicitar ofertas de trabajo y bolsa de trabajo sobre puestos masculinizados.
- Exigir a las empresas de selección y/o ETT que sus procesos de selección velen por la igualdad.
- Desarrollo de acciones correctoras de modo que, ante una igualdad curricular, tenga preferencia el sexo menos representado en la posición vacante.
- Comprobar que las ofertas de trabajo se anuncian con lenguaje no sexista.
- Formar/sensibilizar al personal responsable de selección de personal en materia de igualdad.
- Hacer un seguimiento del número de solicitudes recibidas y contrataciones realizadas por sexo.
- Establecer medidas de acción positiva consistentes en contratar, en igualdad de condiciones y méritos, a mujeres en puestos, categorías y departamentos donde su presencia es minoritaria hasta equiparar el peso en plantilla de ambos sexos.
- Desarrollar una proactividad que favorezca, dentro de lo posible, la candidatura de las personas cuyo género está subrepresentado. De esta forma se logrará un mejor equilibrio de género en los diferentes puestos lo que implica, por ejemplo, una mayor feminización de las contrataciones de personal operario.
- El pliego de condiciones destinado a las empresas externas de contratación tomará en cuenta estas medidas dirigidas a garantizar la diversidad de la plantilla y a evitar cualquier tipo de discriminación.
- Asimismo se contemplan medidas dirigidas a promocionar a mujeres a puestos de responsabilidad.

Gestión de la accesibilidad universal

Descripción de los objetivos y metas

A través de políticas de no discriminación fomentamos activamente medidas que estimulan la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, etnia, cultura, religión, género y orientación sexual.

Nuestra prioridad:

- Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución, desarrollo de carreras profesionales, promoviendo la conciliación y corresponsabilidad y la Prevención del Acoso.
- Discapacidad, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por la ley.

En España, la normativa legal vigente establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un porcentaje no inferior al 2% de personas con discapacidad, bien con contratación directa o a través de las medidas alternativas descritas en el certificado de excepcionalidad.

Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas.

En 2021, el 2% de la plantilla media de Aguas de Alicante son personas con discapacidad.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

En el compromiso de la Organización con la inclusión de las personas con discapacidad, está definido el Plan de Accesibilidad Universal. El indicado Plan se rige por tres vectores: la accesibilidad física, la sensorial y la cognitiva, abordando estos ámbitos desde acciones que ejerzan como palancas para generar una cultura inclusiva corporativa.

El Grupo en España tiene elaborado el Manual para adaptar los edificios a las condiciones de accesibilidad. Se trata de un documento elaborado con la colaboración del CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas), a través del Instituto Eduardo Torroja. Este documento permite realizar auditorías internas de accesibilidad en los centros de trabajo corporativos.

Otras acciones vinculadas al Plan de Accesibilidad están relacionadas con la mejora en la accesibilidad de la web societaria. En este sentido cabe señalar que con fecha 15/11/2021 se ha realizado una Auditoría de Accesibilidad en Aguas de Alicante con el resultado consistente en que ILUNION Accesibilidad ha certificado que el sitio web de Aguas de Alicante cumple parcialmente con el nivel Doble A según las pautas de accesibilidad al contenido de la Web 2.0 de la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium.

El Plan de Accesibilidad Universal del Grupo en España ha sido finalista de los premios Corresponsables.

Otra de las iniciativas destacables es la Cátedra de Inclusión Social Aguas de Alicante- APSA, de la Universidad de Alicante. Dicha Cátedra mantiene diferentes líneas de actuación que abarcan la formación, la investigación, la innovación o la reflexión y el debate con el objetivo común de crear conocimiento y herramientas que incidan en el día a día de la sociedad y que sirvan para hacerla más inclusiva para todas las personas.

Un ejemplo del trabajo realizado en el seno de la Cátedra es la creación de la plataforma eApsa, una herramienta educativa virtual orientada a la difusión de materiales, cursos y talleres relacionados con la discapacidad intelectual, en la cual familias y profesionales podrán interactuar a través de foros, videoconferencias y chats, además de con los materiales formativos.

Medidas realizadas para la integración de las personas con diversidad funcional

En 2019 se obtuvo el sello Bequal Plus, habiéndose mantenido durante 2021. Se trata de un Certificado de Excelencia en la Diversidad, otorgado a nivel corporativo por la Fundación Seeliger y Conde, tras haber gestionado el mantenimiento de las políticas que propiciaron su concesión en 2015.

El modelo de distinción Bequal surgió como fruto del trabajo de sistematización en un modelo de indicadores que recoge la experiencia del CERMI, la Fundación ONCE y FEACEM. En este modelo se integró el modelo de Certificación de Excelencia en la Diversidad de la Fundación Seeliger y Conde.

La concesión del sello implica un compromiso de la organización en tres áreas esenciales:

- Estrategia y Liderazgo, es necesario el compromiso de la alta dirección hacia las personas con discapacidad.
- La gestión de las políticas de no discriminación, no solo con el cumplimiento de la normativa, sino también aplicando políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades en todos los procedimientos de selección, acceso al empleo, promoción profesional y formación.
- La accesibilidad universal se debe contemplar tanto en lo referido a las instalaciones, como en la comunicación interna y en la prevención de riesgos laborales.

El sello tiene una vigencia de tres años, estando sujeto a revisiones anuales por auditoría externa, como garantía del cumplimiento de los objetivos de la Fundación consistentes en la promoción y concienciación de la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

¿Ha habido casos de discriminación durante el último año? (GRI 406-1)

No

Procesos de debida diligencia para la eliminación de la discriminación en el trabajo y la ocupación que se hayan llevado a cabo (GRI 406-1)

Durante el año 2021 se activó el Protocolo de Acoso tras la denuncia de varios compañeros de trabajo contra otro de ellos de rango no superior concluyéndose que no se trataba de acoso moral sino de conducta inapropiada objeto de sanción disciplinaria por parte del Dpto. de Recursos Humanos.

Protocolos contra el acoso sexual y el acoso por razón de género

Protocolo de prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo

En septiembre de 2017 se aprobó el II Protocolo de Prevención del Acoso que contempla el acoso sexual y por razón de sexo con exposición de ejemplos que ayudan a identificar este tipo de conductas. En el indicado Protocolo se establece el canal para formular consultas o denuncias, el traslado a la comisión de seguimiento del acoso y, si así lo acordaran, la investigación concluyendo la existencia o no del acoso. Asimismo, se regulan las garantías para las personas víctimas de acoso y se establecen plazos que garantizan la eficacia del procedimiento evitando dilaciones en la obtención de la resolución.

¿Cómo pueden acceder las personas empleadas al documento o procedimiento?

El II Protocolo de Prevención del Acoso se encuentra publicado en el apartado de Equidad del Portal Digital de las personas trabajadoras. También se encuentra publicado en los tablones de Equidad ubicados en todos los centros de trabajo.

En los indicados canales además de estar difundido el Protocolo también se publicita la forma de contactar con la persona consejera de acoso y un tríptico que contiene los elementos más relevantes del Protocolo para facilitar su difusión a la plantilla.

Descripción de las acciones de comunicación del documento llevadas a cabo por la organización

La plantilla de Aguas de Alicante ha sido formada sobre el Protocolo de Prevención del Acoso.

En el año 2019 se realizó una sesión formativa dirigida al personal directivo y a los mandos.

Políticas existentes contra la discriminación y/o de gestión de la diversidad

Las políticas existentes contra la discriminación y/o gestión de la diversidad son las siguientes:

- Código de Conducta.
- Política de Movilidad y de Selección.
- Política Retributiva.
- Política de Equidad-Igualdad.
- Política de Desarrollo Sostenible.

Certificaciones, Acuerdos y Reconocimientos:

- Distintivo "Igualdad en la Empresa" otorgado por el Ministerio de Igualdad en el año 2013 y prorrogado en los años 2018 y 2021.
- Gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, según normas 1000-1 y 1000-3 del Modelo efr, desde el año 2019.
- Suscripción del II Acuerdo con el Ministerio de Igualdad "Más Mujeres, Mejores Empresas" para promocionar a mujeres de Aguas de Alicante a puestos de responsabilidad.
- Premio "Igualdad 2016" otorgado por la Universidad de Alicante.
- Convenio de Adhesión a la red de Empresas comprometidas con la Diversidad (Red + D) desde noviembre de 2018.
- Sello Bequal desde el año 2015 siendo otorgado el nivel Plus en 2021.
- Red de Empresas por una sociedad libre de violencia de género. Pertenencia a la red del Ministerio desde el año 2018.

8. Respeto a los derechos humanos



Gestión del respeto a los derechos humanos

Para la empresa el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que otorga 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.

La empresa asume el compromiso en favor de los derechos humanos y respeto de la dignidad humana a través del Código de Conducta.

Además, la Constitución española tiene embebidos los principios de la Carta de Derechos Humanos de Naciones Unidas. El compromiso de cumplimiento de la legislación por parte de Aguas de Alicante asegura el cumplimiento de estos.

Por otro lado, en relación con nuestra plantilla, 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. Se dispone de convenio colectivo propio.

Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

¿La organización ha recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos?

No.

9. Lucha contra la corrupción y el soborno



Gestión de la prevención de la corrupción y el soborno

La organización tiene implantado un Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP). Se tiene un Código de Conducta y Políticas de cumplimiento normativo para la gestión ética de buen gobierno de la Compañía, así como una serie de procedimientos. Además, el SGCP se realiza dando cumplimiento a lo establecido en la UNE 19601.

De acuerdo a lo establecido en la UNE 19601:2017, se tiene un SGCP en el que se establecen todos estos objetivos y metas, como son: Cuadro DAFO Aguas de Alicante, partes interesadas, Objetivos Compliance, Indicadores de seguimiento, etc...

Están contempladas en las políticas y procedimientos del SGCP, así como en los registros. También se contempla en la Revisión por la dirección, documento que se presenta al Consejo de Administración de forma anual. Además, existe una herramienta informática para la gestión de controles y riesgos (GRC).

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Número total de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción (GRI 205-1)

92

Porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción (GRI 205-1)

100%

Riesgos significativos relacionados con la corrupción que han sido identificados mediante la evaluación de riesgos (GRI 205-1)

Se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción en todas las operaciones de la empresa. Esto implica: compras y contratación de bienes o servicios, ventas, análisis de laboratorio e inspecciones de control de vertidos, operaciones financieras y no financieras, etc. Para ello, se dispone de herramienta informática Innova GRC en la que se supervisan todos los controles que actúan en la reducción de comisión de delitos.

Además de forma anual, se realiza informe de Revisión por la Dirección, elaborado por el CO y firmado por la Dirección General, siendo presentado al Consejo de Administración para su aprobación y/o indicación de observaciones pertinentes al respecto. En dicho informe se documenta, entre otros aspectos, mapa de riesgos inherente y residual de la empresa.

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Descripción de los mecanismos internos y externos existentes para solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización (GRI 102-17)

Existe un Compliance Officer en la organización con el que se puede contactar a través del canal ético, telefónicamente y/o de forma presencial. El canal de comunicación es código de conducta@aguasdealicante.es.

Descripción de los mecanismos internos y externos existentes para informar sobre preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización (GRI 102-17)

Se ha habilitado un canal de comunicación a través del cual cualquier persona puede realizar consultas o sugerencias en relación al Código de Conducta y las políticas y procedimientos que desarrollan sus principios y valores. Si fuese necesaria investigación y recabadas las pruebas, se archiva el expediente en caso de no encontrar evidencias de incumplimiento. Si se encuentran evidencias de incumplimiento, se actuaría por parte del CO y se notificaría, en caso de ser necesario, a las autoridades competentes.

Además de lo anterior indicar que, de forma anual, el Compliance Officer elabora el documento de "Revisión por la Dirección" el cual, una vez revisado y firmado por la Dirección General, es presentado al Consejo de Administración.

Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Descripción de las medidas que aplica la organización para luchar contra el blanqueo de capitales

En la herramienta informática se pueden ver los controles que se aplican sobre el delito de blanqueo de capitales, así como el resultado de las evidencias realizadas de los mismos.

Se ha realizado formación a la plantilla en materia de Compliance, de modo que están formadas 322 personas. Estas suponen el 95% de total de personas trabajadoras.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Número total de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización (GRI 205-2)

24

Porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región (GRI 205-2)

100 %

10. Sociedad

10.1 Compromiso con la sociedad local



Gestión del compromiso con la comunidad local

Aguas de Alicante está fuertemente comprometida con la Comunidad Local. Su compromiso se puede observar tanto con el importante abanico de actividades que realiza con la comunidad local: eventos, campañas y actividades, como por el elevado porcentaje de proveedores y contratistas locales con los que colabora.

Del mismo modo, Aguas de Alicante dispone de un fondo social en todos los municipios gestionados, cuyo objeto 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 en el municipio de Alicante con la colaboración técnica de Cruz Roja Española, Cáritas Diocesanas y los Servicios Sociales municipales; en los municipios de El Campello y Monforte del Cid con los Servicios Sociales municipales.

Dichos organismos se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

Debido a la crisis sanitaria y económica que ha provocado la Covid-19, para las facturas del año 2020 se amplió el alcance del fondo social beneficiando a los siguientes colectivos:

- Personas desempleadas de larga duración
- Empresas cuyas actividades se han visto mayormente perjudicados por la repercusión en su actividad.
- Personas beneficiarias de viviendas sociales.

Poniendo al alcance de los interesados en solicitar dichas bonificaciones, las siguientes vías:

- A través de la página Web
- Por correo electrónico a la dirección de mail: documentos@aguasdealicante.es
- Por correo postal a la dirección: Calle Alona, 31-33. CP: 03007 de Alicante.
- De forma presencial en las oficinas de Aguas de Alicante

Del mismo modo, el compromiso con la comunidad local lo desarrolla y gestiona a través de convenios y colaboraciones como son:

- LA CÁTEDRA “AGUAS DE ALICANTE DE INCLUSIÓN SOCIAL”: La Universidad de Alicante, Aguas Municipalizadas de Alicante y la Asociación Pro-Discapacitados Psíquicos de la Provincia de Alicante (APSA), formalizaron en 2017, la creación de la Cátedra Institucional “Aguas de Alicante de Inclusión Social” de la Universidad de Alicante. Se trata de una cátedra innovadora que tiene como objeto convertirse en un núcleo de reflexión, debate e investigación en el campo de la inclusión social. Para ello se ha diseñado un programa formativo, así como distintas acciones de divulgación e investigación que contribuyan a la mejor formación de conocimientos de esta materia.

- ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL:

Entre las que destacamos:

- Aqualogía: Proyecto educativo por el que acercamos el ciclo urbano del agua a escolares de Educación Primaria. Desde 2007 han participado más de 40.000 escolares. No realizadas desde marzo de 2020 por medidas preventivas ante la pandemia por SARS COV-2.
- Aquae STEM: Es un programa educativo de Fundación Aquae y las marcas territoriales de su Grupo Agbar para el fomento de las vocaciones científicas y tecnológicas entre las más jóvenes alumnas.
- M2A: El Museo de Aguas de Alicante en un espacio cultural y didáctico donde los visitantes pueden conocer la historia del agua en la ciudad y los proyectos que, desde la sociedad Aguas de Alicante, se desarrollan para convertir la capital en una de las más sostenibles de Europa.
- Visitas a instalaciones: Aguas de Alicante tiene abiertas sus puertas para que la ciudadanía pueda realizar visitas programadas a sus instalaciones. % Clientes con acceso a tarifa o fondo social.

Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local

Impacto de la actividad de la organización en el empleo y el desarrollo local

La empresa impacta tanto a través del contrato directo de personas trabajadoras para el desarrollo de su actividad, como de manera indirecta en la subcontratación de obras y proyectos, como en la adquisición de bienes y servicios. En la parte de proveedores, se puede identificar el porcentaje de proveedores locales.

Ratio del salario de clasificación profesional inicial por sexo frente al salario mínimo local

¿Una proporción significativa de las personas trabajadoras recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos?

No. El salario de menor cuantía regulado en las tablas salariales de Aguas de Alicante supera el salario mínimo interprofesional. Consecuentemente no hay ninguna persona trabajadora a la que le aplique o cuya retribución se calcule a partir del mismo

¿En alguno de los países donde se llevan a cabo operaciones significativas no existe un salario mínimo, o este es variable por sexo? (GRI 202-1)

No

Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

Porcentaje de altos/as ejecutivos/as contratados/as en la comunidad local de las ubicaciones con operaciones significativas (GRI 202-2)

100,00 %

Criterios que se han tenido en cuenta para la consideración de los “altos/as ejecutivos/as” considerados en este indicador (GRI 202-2)

Se consideran altos ejecutivos la Dirección General y quienes dependen directamente de ella

Ámbito territorial que se ha tenido en cuenta bajo el concepto "local" (GRI 202-2)

España

Qué se ha considerado como "ubicaciones con operaciones significativas" (GRI 202-2)

Actividades realizadas en España

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

Descripción de los programas de desarrollo comunitario basados en las necesidades de las comunidades locales (GRI 413-1)

Consiste esencialmente en la realización de actuaciones dirigidas a satisfacer las expectativas de los Grupos de Interés de la organización.

Descripción de los procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales (GRI 413-1)

Son los mismos que se han descrito en el apartado económico.

Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales

¿Se han identificado operaciones con impactos negativos significativos (económicos, sociales, culturales o ambientales), reales o potenciales, en las comunidades locales que se deriven de la actividad de la organización? (GRI 413-2)

No

¿Se han identificado operaciones con impactos negativos significativos (económicos, sociales, culturales o ambientales), reales o potenciales, en las comunidades locales que se deriven de las relaciones de la organización? (GRI 413-2)

Sí

Detalle de la ubicación de las operaciones relacionadas con los impactos descritos (GRI 413-2)

Ciertas calles del barrio de San Gabriel.

Detalle de cuáles son las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales (GRI 413-2)

En situaciones de lluvia de cierta intensidad, se producen alivios en el bombeo del colector de San Gabriel, debido a las características de la red y de los equipos instalados.

Es por ello que en este 2022 la comisión mixta de seguimiento del convenio para la ejecución de infraestructuras de saneamiento y depuración en Alicante ha revisado el estado de los proyectos para el desdoblamiento de la estación de bombeo de San Gabriel para su próxima ejecución, con finalización prevista para marzo 2023.

10.2 Acción social



Gestión de la acción social

¿La organización actúa activamente para mejorar su impacto social a través del impulso de acciones sociales y/o colaboraciones con entidades del tercer sector?

Sí

¿Cómo gestiona la organización las cuestiones relacionadas con la acción e impacto social?

Extracto de Política de Gestión Integrada:

La Dirección es consciente del compromiso que representa gestionar recursos naturales y, por ello, considera que la participación en esta gestión debe contribuir a la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de relación.

La visión empresarial del Aguas de Alicante es la de ser considerada una organización de referencia en las áreas de actividad en las que participamos, aplicando para ello en la metodología la excelencia, la innovación, el diálogo, el desarrollo de un negocio sostenible y el desarrollo local como valores corporativos de referencia.

Además, para su progreso se han previsto los siguientes principios de gestión de acuerdo con los tres ejes directores del desarrollo sostenible:

SOCIAL

- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de relación, considerándolas en la determinación de riesgos y oportunidades y en el establecimiento de las estrategias, planes y objetivos, orientados a aumentar su satisfacción y el valor compartido con especial atención a los colectivos vulnerables, para no dejar a nadie atrás.
- Asegurar la calidad y de productos y servicios, teniendo en cuenta que satisfagan los compromisos adquiridos con clientes y otros grupos de relación, y que sean coherentes con las diversas necesidades locales, comprometiéndose a actuar con buena práctica profesional, tanto en el servicio de atención al público como preservando, en las inspecciones y ensayos realizados la integridad, independencia, imparcialidad y confidencialidad operacional de las mismas.
- Hacer partícipes a nuestro personal, a nuestras empresas proveedoras y otras entidades colaboradoras en la responsabilidad y el compromiso recíproco de acuerdo con los principios establecidos en esta política.

Detalle de la declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito a la hora de gestionar los aspectos relacionados con la acción social de la empresa

Extracto de Política de Desarrollo Sostenible:

Para Aguas de Alicante, el Desarrollo Sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el servicio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de relación, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento obliga a la compañía a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en los procesos de decisión variables económicas, medioambientales, sociales y éticas que van más allá de lo establecido como mínimo legal. De esta forma, Aguas de Alicante pretende ampliar la visión directiva

de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de relación.

Los valores de Aguas de Alicante se desarrollan de esta forma bajo el Desarrollo Sostenible como principio transversal. Los principios bajo los cuales se articula la actuación de la organización son:

- Buen gobierno y gestión ética
- Equipo humano y desarrollo del talento
- Orientación al cliente
- Fortalecimiento de la cadena de proveedores
- Respeto del medio ambiente
- Implicación social y derecho humano al agua
- Innovación sostenible
- Grupos de relación
- Promoción del Desarrollo Sostenible y la responsabilidad corporativa
- Rendición de cuentas y transparencia

La política de desarrollo sostenible de la Empresa se puede consultar en el siguiente enlace:
<https://www.aguasdealicante.es/politica-de-gestion-integrada>

Descripción de la política de acción social de la organización

La política de acción social es la política de Desarrollo Sostenible de la Empresa, que se puede consultar en la web de Aguas de Alicante a través del enlace indicado anteriormente.

Descripción de los compromisos de la organización en relación a la acción social

Aguas de Alicante, en el desarrollo de sus acciones busca la satisfacción de las expectativas de los Grupos de Relación y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente a las más vulnerables.

Descripción de los objetivos y metas en el ámbito de la acción social

- Mantener y desarrollar la relación con los grupos de interés
- Garantizar el acceso al agua a colectivos vulnerables
- Poner en marcha el Pacto Social
- Elaborar un plan de voluntariado corporativo
- Iniciar nuevas acciones sociales con impacto

Descripción de las responsabilidades relacionadas con el desarrollo de acción social

El área de Desarrollo Sostenible y Equidad se encarga de coordinar la estrategia en acción social y la relación con las diferentes entidades.

El departamento de Comunicación y Marketing es el encargado de receptionar, tramitar y colaborar en la ejecución de las acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboraciones que Aguas de Alicante recibe.

Toda la actuación está recogida en la “Política de Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración” aprobada por el Consejo de Administración de Aguas de Alicante en su reunión de 30 de marzo de 2017 y que se adjunta a continuación.

Voluntariado corporativo

¿La organización realiza voluntariado corporativo?

Sí

Explica en qué consiste el programa o plan de voluntariado corporativo de la organización

Se dispone del programa de voluntariado corporativo BiObserva, si bien en el ejercicio 2021 debido a la situación originada por la pandemia SARS-COV-2, no se han podido realizar observaciones.

En años anteriores, se ha participado en el programa Coach Exit y se han realizado acciones puntuales como recogida de residuos en playas y colaboraciones con entidades sociales.

Acciones de asociación y patrocinio

La Empresa colabora con entidades del tercer sector tanto con ONGs (10 entidades), entidades deportivas (3 entidades), entidades educativas, culturales y otras (13 entidades).

Donaciones equivalentes en euros totales realizadas

129.720 €

10.3 Subcontratación y proveedores



Gestión de la subcontratación y proveedores

Descripción de los objetivos y metas

Incorporación de cláusulas de responsabilidad social y medioambiental en aquellas licitaciones en las que su incorporación tiene relación con la actividad objeto de la contratación.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

En cada licitación se establecen requisitos específicos adaptados a la naturaleza del bien o servicio a contratar, que tienen implicaciones para asegurar la cadena de suministro responsable. Se pueden consultar en la web: <https://www.aguasdealicante.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico> y en el perfil del contratante de la Plataforma de Contratación del Sector Público: <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>

Además, en la mayoría de los casos, se establecen criterios de evaluación de ofertas basados en garantizar un suministro responsable (ya sea de bienes, obras o servicios).

Descripción de los sistemas utilizados para evaluar y seleccionar a nuevos proveedores de acuerdo con criterios ambientales

Los proveedores deben de ser homologados mediante el 'Registro de Proveedores' siéndole asignada automáticamente a cada uno de ellos una valoración de acuerdo con los datos y documentación que aporte.

La evaluación de los proveedores se realiza por parte de cada departamento para los que presta servicio este proveedor a instancias de la jefatura de Compras y Logística.

Una vez se hayan registrado, los proveedores serán clasificados automáticamente por el sistema mediante un análisis de riesgos en función del producto, volumen de facturación, criticidad del producto o servicio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El contenido y criterios para realizar la evaluación de cada aspecto y de cada proveedor serán los siguientes:

- Calificación por Registro
- Reclamaciones
- Cumplimiento requisitos de Coordinación de Actividades Económicas en Seguridad y Salud Laboral.
- Nivel de Servicio y satisfacción, que incluye: Evaluación de comportamiento Ambiental, Energético,
- Desarrollo Sostenible y Equidad.

Descripción de los procesos utilizados, como la debida diligencia, para identificar y evaluar los impactos ambientales negativos significativos - potenciales y reales - en la cadena de suministro

Tras la evaluación, sólo aquellas empresas proveedoras que tengan una nota superior a un determinado valor y no tienen incumplimientos normativos en el ejercicio de su actividad va a poder seguir prestando servicio a la empresa. Esto asegura el estricto cumplimiento de la legislación por parte de todos los proveedores y contratistas de la Empresa. De acuerdo con la evaluación, en ningún caso, un proveedor que realice su actividad con algún incumplimiento legal, cualquiera que sea, podrá seguir prestando servicio a Aguas de Alicante.

Descripción de la forma de identificar y dar prioridad a los proveedores para la evaluación de los impactos ambientales

En la evaluación de proveedores, cada responsable debe identificar si las empresas con las que trabaja cumplen con alguno de estos parámetros:

- Tiene incumplimientos legales
- Sólo cumple la ley
- Adopta medidas aisladas en el ámbito del cuidado del medio ambiente (sin certificación ISO 14001).
- Está certificado según ISO 14001.

De todas estas, en caso de tener incumplimientos ambientales, la Empresa no podrá seguir contratando con la empresa proveedora o contratista evaluada.

Descripción de los sistemas utilizados para evaluar y seleccionar a nuevos proveedores de acuerdo con criterios sociales

AGUAS DE ALICANTE cuenta con un Código de Conducta Ética que contempla una política de transparencia que garantiza que las decisiones comerciales de la compañía respondan exclusivamente al desarrollo de su actividad empresarial de forma excelente.

Así mismo, nuestra política de Desarrollo Sostenible contempla el fortalecimiento de nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, promoviendo el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la conciliación de la vida personal y laboral, así como un entorno de trabajo seguro y saludable.

La extensión de nuestros principios y de nuestra cultura se divulga a nuestros proveedores y contratistas, entre otras posibles actuaciones, dando traslado directo de nuestras políticas y compromisos.

Adicionalmente, se incluyen estos principios entre los criterios de evaluación de proveedores cuando técnicamente tiene sentido en el contrato, de modo que la organización pueda reconocer y valorar positivamente a aquellas organizaciones que acrediten una preocupación real por estas materias.

Descripción de los procesos utilizados, como la debida diligencia, para identificar y evaluar los impactos sociales negativos significativos - potenciales y reales - en la cadena de suministro

A nivel de seguridad y salud, se realiza la coordinación de actividades empresariales establecida legalmente, así como obligaciones fiscales y laborales. Se realiza seguimiento "in situ" del cumplimiento de seguridad en obras y servicios, además del cumplimiento de requisitos de inocuidad alimentaria y de gestión de residuos.

Descripción de la forma de identificar y dar prioridad a los proveedores para la evaluación de los impactos sociales

En la evaluación de proveedores, cada responsable debe identificar si las empresas con las que trabaja cumplen con alguno de estos parámetros, vinculados al ámbito de Desarrollo Sostenible y Equidad:

- Tiene incumplimientos legales
- Dispone de Plan Voluntario de Igualdad
- Ha adoptado medidas relevantes sobre conciliación de vida personal y laboral
- Tiene más del 2,5% personas con discapacidad en plantilla
- Ha obtenido premios o distintivos sobre diversidad Igualdad o Certificación efr
- Incumplimientos legales

De todas estas, en caso de tener incumplimientos ambientales, la Empresa no podrá seguir contratando con la empresa proveedora o contratista evaluada.

Proporción de gasto en proveedores locales

Porcentaje del presupuesto de compras que se emplea en proveedores locales y de proximidad (GRI 204-1)

34,88 %

Porcentaje de proveedores locales respecto al total

48,95 %

Definición según la organización del concepto "local y de proximidad" y bajo qué parámetros se considera a los proveedores como "locales y de proximidad" (GRI 204-1)

Se consideran proveedores locales aquéllos que tienen su sede social en la provincia de Alicante.

Número de proveedores

Número total de proveedores

574

Compras a proveedores

Importe total gastado en proveedores en el año en curso

51.703.480.03 €

Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales

Número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales (GRI 308-2)

113

Número de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, sean potenciales o reales (GRI 308-2)

0

Actualmente no se han identificado aspectos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro.

Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones sociales

Número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales (GRI 414-2)

113

Número de proveedores con impactos sociales negativos significativos (GRI 414-2)

0

Actualmente no se han identificado aspectos sociales negativos significativos en la cadena de suministro.

10.4 Personas consumidoras



Gestión de los consumidores

Aguas de Alicante dispone de un procedimiento que tiene como propósito establecer y mantener una metodología para garantizar la inocuidad del agua potable combinando Programas de Prerrequisitos (PPR), Prerrequisitos Operativos (PPR OPs.) y Planes de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC).

La Empresa está certificada por la norma ISO 22000 de inocuidad alimentaria, para los municipios de Alicante y San Vicente del Raspeig, así como las instalaciones de la Traída (producción de agua) en Villena. Con esta certificación ISO 22000, Aguas de Alicante se posicionan respecto a las tendencias legislativas a escala mundial. persigue garantizar seguridad alimentaria durante el transcurso de toda la cadena de suministro. Es un estándar muy relevante para una empresa que se dedica a la gestión de un recurso tan esencial, y de implicaciones en toda la cadena alimentaria como es el agua potable. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 22000 desde 2018. Los objetivos y metas en inocuidad pasan por asegurar que el agua es sanitariamente perfecta.

Descripción de las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas

Para ello en 2021 se ha trabajado en:

- Restringir el acceso al Centro de Control de Red, lugar en el que se controla en continuo toda la red de agua de la Empresa.
- Desarrollo de un modelo predictivo de formación de Trihalometanos en el depósito Rebollo receptor (Alicante).
- Estudio del impacto técnico-económico para llevar a cabo en el laboratorio de Aguas de Alicante la acreditación de nuevos parámetros para adaptación a la nueva directiva de agua de consumo: bisfenol A, cloruro de vinilo, epiclorhidrina y uranio.

Gestión de las quejas y las reclamaciones

Número de quejas y reclamaciones recibidas por parte de consumidores/as

2641

Descripción de la propiedad de los mecanismos de queja y reclamación

- Reclamaciones internas
(Explicado en los siguientes apartados)
- Reclamaciones oficiales

De acuerdo con la normativa vigente, la Empresa pone a disposición de los clientes la Hoja Oficial de Reclamaciones de la Generalitat Valenciana, colocando en sitio visible de cada oficina de atención al cliente un cartel que informe de dicha posibilidad.

Ante la solución planteada a una queja por parte de la Empresa, el cliente puede requerir la apertura de la citada Hoja Oficial. Se le facilitará y se cumplimentará de acuerdo con las instrucciones

existentes al respecto. El cliente deberá entonces presentarla en las oficinas del Servicio Territorial de Consumo o en la Oficina Municipal del Consumidor. El Organismo receptor remitirá posteriormente una comunicación a la Empresa solicitando informe sobre el caso, a la cual se dará contestación informando de la solución planteada. Si, por el contrario, transcurrido un mes no se hubiera recibido comunicación alguna de cualquiera de las Oficinas de Consumo, se entenderá que el cliente ha optado por no presentar la hoja de reclamación oficial.

•Oficina del Customer Counsel

Es una oficina de mediación y resolución de conflictos que puedan generarse entre el cliente y la empresa. La intervención de la Oficina del Customer Counsel tendrá lugar en segunda instancia, como norma general, cuando el cliente esté en desacuerdo con la resolución de la reclamación emitida por los servicios de atención al cliente. Excluyendo aquellas que deriven de un expediente de fraude o tengan algún procedimiento judicial abierto, y explotaciones que por casuísticas de estas no aplique mediación.

La información referente a esta oficina y los trámites para dirigirse a ella están a disposición de la página web de la sociedad y en la página web de la oficina del Customer Counsel (<http://www.customercounsel.suezspain.es>)

Cuando el cliente se dirija a la oficina del Customer Counsel, este departamento informará vía mail al responsable del departamento de atención al cliente, quejas y reclamaciones de la solicitud del cliente y de la resolución de la queja tratada. La resolución de la queja por parte del Customer Counsel se registrará por parte de clientes en el sistema comercial.

Descripción del propósito del mecanismo y su relación con otros mecanismos formales de queja y/o reclamación

Seguir mejorando nuestros procesos, con el objeto de optimizar la calidad en la atención y servicios prestados a los clientes/no clientes

Actividades de la organización que están cubiertas por el mecanismo formal de queja y reclamación

Todas las actividades.

Áreas y departamentos implicados: Área de Clientes, Dpto. Jurídico, Área de Operaciones, Sistemas de Gestión, Dirección.

Personas usuarias a las que va dirigido el mecanismo formal de queja y reclamación

- Clientes/usuarios, normalmente vinculados a una relación contractual que mantiene con la Empresa
- No clientes, o terceros

Descripción de cómo se gestiona el mecanismo formal de queja y reclamación

Las reclamaciones se reciben por los canales de atención al cliente habilitados. Estos son:

- Oficinas presenciales
- CAT (Centro Atención Telefónica)
- Oficina Virtual
- E-mail
- Carta
- Redes sociales, Twitter
- Sede electrónica de Administración Pública, órgano o entidad administrativa

Descripción del proceso que se sigue para abordar y solucionar las quejas y/o reclamaciones recibidas, incluyendo la forma en que se toman las decisiones

Con el inicio del contacto procedemos a identificar la persona de contacto y el número de contrato relacionado en la aplicación.

El sistema comercial asignará de forma automática un número de identificación de la queja. Este número se comunicará al cliente para sus posibles futuras consultas.

El personal de Front Office y CAT revisa los datos incluidos en el contrato para actualizarlos: núm. de teléfono, núm. de móvil, dirección e-mail, direcciones de correspondencia, comprobar la filiación correcta del cliente/persona (NIE o NIF, documentación pendiente, etc.), en cuyo caso se debe solicitar. Si no es el titular del contrato la autorización correspondiente.

Se vincularán a la queja todas las peticiones realizadas y cualquier documentación aportada por el cliente que se considere relevante para consultas posteriores y para la resolución de la queja.

Se asociará a la queja la factura o facturas que estén vinculadas a esta y quedando bloqueadas para cualquier gestión de reclamación de deuda hasta su resolución.

Una vez registrada la queja se procederá a su resolución.

Si la queja no se puede resolver de forma inmediata por la persona que registra o recibe la queja, esta se transferirá al departamento que corresponda con toda la información necesaria para su resolución. Las quejas pueden transferirse a los siguientes departamentos: Facturación, Lecturas, Gestión de Cartera, Obras, Fraudes, Jurídico, Obras, Calidad del agua, Saneamiento, Mantenimiento de Redes...

El departamento afectado realizará las actuaciones que considere oportunas en función de la naturaleza de la queja.

En el caso de que sea necesario llevar a cabo algún tipo de actuación por parte de la empresa se realizará la correspondiente orden de servicio para gestionar la queja.

Se deben registrar todas las actuaciones realizadas en el sistema aportando siempre al cliente el número de identificación de la queja.

El canal de respuesta al cliente podrá ser por diferentes canales:

•Por teléfono: Por tratarse de un canal que permite mayor inmediatez y eficacia, permite un trato más personal con el cliente.

•Por escrito: Permite dejar constancia fehaciente de la respuesta dada, ofrece confianza del cliente ante la resolución adoptada y permite una justificación detallada de la normativa o procedimiento correspondiente.

•Por e-mail:

El compromiso de la Dirección de Clientes es resolver todas las quejas que dependan de clientes en un plazo de 10 días (se excluyen quejas cuya resolución dependa de terceros, del cliente, del estado de las instalaciones, y todas aquellas situaciones ajenas al servicio)

Una vez analizados los motivos de las quejas presentadas por los clientes, se considerará la conveniencia de introducir cualquier acción correctiva en los procesos de trabajo: Aplicación informática, formación del personal, etc., que pueda contribuir a eliminar o evitar, en la medida de lo posible, que puedan presentarse situaciones similares en el futuro.

Medidas para la seguridad y salud de las personas consumidoras

Porcentaje de categorías de productos y servicios en las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad (GRI 416-1)

100,00 %

Ampliación de la información sobre las medidas que aplica la organización para garantizar la salud y seguridad de los consumidores (GRI 416-1)

Para el diseño del sistema de inocuidad alimentaria y su utilización, la Empresa dispone de una metodología para:

A-Identificar los peligros potenciales (razonablemente previsibles) asociados a la inocuidad del agua en los procesos descritos en el alcance del sistema de gestión de inocuidad (véase el alcance del sistema definido). Aquellos efectos generados por causas de carácter extraordinario serán gestionados en el ámbito de los Planes de Emergencia o de Contingencias siempre y cuando se considere necesario.

B-Evaluación del riesgo de cada uno de los peligros identificados.

C-Establecer medidas de preventivas y/o control para cada peligro identificado en función de su resultado en la evaluación.

D-Establecer la metodología para clasificar las medidas preventivas y/o de control en función de si se han de gestionar como Programas de Prerrequisitos (PPR), de Prerrequisitos Operativos (PPR OPs.) o mediante un plan APPCC.

E-Gestión de los Puntos Críticos de Control mediante un plan APPCC.

F-Identificación de requisitos legales, reglamentarios y/o otros requisitos.

Todos estos puntos se encuentran desarrollados internamente y su cumplimiento se audita anualmente.

10.5 Información fiscal



Beneficios e impuestos

Beneficios obtenidos por la organización

6.345.896,00 Eur

Impuestos sobre beneficios pagados por la organización

3.028.102,00 Eur

Asistencia financiera recibida del gobierno

Desgravaciones fiscales y créditos fiscales obtenidos en el país (GRI 201-4)

0.00 Eur

Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes (GRI 201-4)

0.00 Eur

ANEXO: Índice de contenidos Ley 11/2018

En el siguiente índice se recogen los contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018, en materia de información no financiera y diversidad, siguiendo el Estándar GRI. Se han incorporado también aquellos indicadores o aspectos que GRI no incluye para dar respuesta a la Ley.

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
Aspectos generales			
	GRI 102-1 Nombre de la organización		3.1
	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		3.3
	GRI 102-3 Ubicación de la sede		3.1
	GRI 102-4 Ubicación de las operaciones		3.1
	GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica		3.1
	GRI 102-6 Mercados servidos		3.3
	GRI 102-9 Cadena de suministro		3.3
	GRI 102-12 Iniciativas externas	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 102-14 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones		1
	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		3.4
	GRI 102-18 Estructura de gobernanza	ODS 16	3.2
	Objetivos y estrategias de la organización	ODS 16	4.1
a) Una breve descripción del modelo de negocio de la organización, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a la su futura evolución.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución		4.3
	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		4.3
	GRI 103-2 Enfoques de gestión de cada capítulo del informe		En todo el documento
	Políticas de la organización	ODS 16, ODS 17	4.2
c) Los resultados de estas políticas, incluyendo indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Indicadores contemplados en el Estado de Información no Financiera en los capítulos Cuestiones ambientales, Cuestiones sociales y relativas al personal y Sociedad	ODS 16	En todo el documento
d) Los principales riesgos relacionados con estas cuestiones vinculados a las actividades de la organización, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en estos ámbitos, y como la	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		4.3
	GRI 102-47 Listado de temas materiales		5.2
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa		1
	GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave		5.2

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
organización gestiona estos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Se incluirá información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.			
e) Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplen con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.	GRI 102-47 Listado de temas materiales Indicadores contemplados en el Estado de Información no Financiera en los capítulos Cuestiones ambientales, Cuestiones sociales y relativas al personal y Sociedad	ODS 1, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 10, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	5.2 En todo el documento
I. Información sobre cuestiones ambientales			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y, en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		6.1
- Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 305-7 Contaminación atmosférica	ODS 13	6.2
	Contaminación acústica y lumínica	ODS 13	6.2
	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
- Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el malbaratamiento de alimentos.	GRI 306-1 Descripción de los residuos generados	ODS 13	6.3
	GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 13	6.3
	GRI 306-3 Residuos generados	ODS 13	6.3
	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación	ODS 13	6.3
	GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación	ODS 13	6.3
	Economía circular	ODS 13	6.3
	Desperdicio alimentario	ODS 13	6.3
- Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones	301-1 Materiales utilizados por peso	ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 12, 13	6.4
	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	6, 7, 8, 12, 13	6.4

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
locales; consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización GRI 303-5 Consumo de agua Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y materiales Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables	6, 7, 8, 12, 13 6, 7, 8, 12, 13 6, 7, 8, 12, 13 6, 7, 8, 12, 13	6.4 6.4 6.4 6.4
- Cambio climático: los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15 ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15 ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5 6.5 6.5
- Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios a la biodiversidad GRI 304-3 Hábitos protegidos o restaurados	ODS 6, ODS 14, ODS 15 ODS 6, ODS 14, ODS 15	6.6 6.6
II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
- Empleo: número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, media anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con diversidad funcional.	GRI 102-7 Tamaño de la organización	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y clasificación profesional	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y tipo de contrato	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Media anual por tipo de contrato por edad, sexo y clasificación profesional	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Personas empleadas con discapacidad	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Número de despidos por género, edad y clasificación profesional	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Brecha salarial y remuneración media de las personas empleadas	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.3
	Brecha salarial y remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.3

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
- Organización del trabajo: organización del tiempo de trabajo; número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Medidas de conciliación Medidas de desconexión laboral Horas de absentismo	ODS 5, ODS 8 ODS 5, ODS 8 ODS 5, ODS 8	7.4 7.4 7.4
- Relaciones sociales: organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	ODS 8	7.5
- Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	GRI 403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-3 Servicios de salud laboral	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-4 Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-5 Formación y sensibilización de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-6 Fomento de la salud de las personas trabajadoras	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	ODS 3, ODS 8	7.6
- Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, ODS 8, ODS 10	7.7
	Distribución de las horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo	ODS 4, ODS 8, ODS 10	7.7
- Accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional.	Gestión de la accesibilidad universal	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	Medidas para la integración de las personas con diversidad funcional	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
- Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	Protocolos contra el acoso sexual o por razón de género	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.			
III. Información sobre el respeto de los derechos humanos			
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	ODS 16	8
	GRI 412-2 Formación de personas empleadas en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	ODS 16	8
	GRI 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	ODS 16	8
	GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	ODS 16	8
IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	ODS 16	9
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	ODS 16	9
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	ODS 16	9
	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	ODS 16	9
	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	9
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	9
V. Información sobre la sociedad			
- Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con	Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	Acciones de asociación y patrocinio	ODS 16	3.2
	GRI 102-12 Iniciativas externas	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.2
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 102-43 Participación de los grupos de interés	ODS 16, ODS 17	4.2

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
estos; las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 202-1 Ratio del salario de clasificación profesional inicial por sexo frente al salario mínimo local		5.1
	GRI 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
- Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	GRI 102-9 Cadena de suministro		3.3
	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	ODS 1, ODS 8, ODS 16	10.3
	GRI 308-2 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales	ODS 1, ODS 8, ODS 16	10.3
	GRI 414-1 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones sociales	ODS 1, ODS 8, ODS 16	10.3
- Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas.	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	ODS 3, ODS 12	10.4
	Gestión de las quejas y las reclamaciones	ODS 3, ODS 12	10.4
	Medidas para la seguridad y salud de las personas consumidoras	ODS 3, ODS 12	10.4
- Información fiscal: los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	Beneficios e impuestos obtenidos	ODS 16	10.5
	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	ODS 16	10.5