



# **ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

**2024**

31 de enero de 2025, rev 01

## 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)*

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, valoramos la transparencia en la divulgación de información no financiera y prácticas de responsabilidad social corporativa. Este ejercicio nos permite evaluar nuestro desempeño e impacto social, superando el mero cumplimiento de requisitos empresariales.

Como empresa con amplia experiencia en sostenibilidad, aprovechamos el EINF para compartir nuestros avances significativos. 2024 es el tercer año de nuestro Plan Estratégico 2022-27, enfocado en el desarrollo sostenible, la eficiencia, la digitalización, la protección ambiental y el compromiso social.

Nuestros esfuerzos se han dirigido a combatir el cambio climático, conservar los recursos hídricos, generar oportunidades sostenibles y mejorar nuestro entorno. Además, hemos puesto énfasis en el mantenimiento de fondos y tarifas sociales, en estrechar lazos con nuestros grupos de interés, y en promover la equidad, la acción social y la seguridad laboral. La transformación digital, la innovación y el establecimiento de alianzas estratégicas han sido pilares fundamentales, al tiempo que nos hemos esforzado por consolidarnos como una institución sólida y transparente para el público en general. A continuación, destacamos algunos de los logros más relevantes alcanzados durante este año 2024:

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 del cálculo de huella de carbono según la norma ISO 14064, por entidad externa de verificación, desde 2016.

En la promoción y desarrollo de una economía circular, en el ámbito de depuración de aguas residuales, las 2 Estaciones Depuradoras cuentan con motores de cogeneración de energía para autoconsumo. En 2024 se cogeneraron un total de 3.368.626 kWh, se reutilizaron 13.074.163 m<sup>3</sup> de agua regenerada y se valorizaron el 100% de los lodos procedentes de depuración.

En la preservación de los recursos hídricos, se ha realizado un avance significativo en la mejora del rendimiento técnico, llevándolo desde el 83,89% en 2023, al 86,71% en 2024. Esto ha supuesto un descenso del Agua No Registrada (ANR) de 1.142.163 m<sup>3</sup>.

En el ámbito de Equidad, Aguas de Alicante, ha conseguido la III Prórroga del distintivo "Igualdad en la Empresa", otorgado por el Ministerio de Igualdad. La renovación, concedida por un periodo de cinco años, se obtuvo tras la presentación de un exhaustivo expediente de solicitud y supone un compromiso continuo con la igualdad efectiva de oportunidades de nuestra organización, implicando nuevos retos para seguir avanzando en esta materia.

En materia de Acción Social, se puso en marcha la segunda edición del programa OLA, como alianza entre el Ayuntamiento, Cruz Roja y Aguas de Alicante, potenciando las competencias personales y laborales de personas en situación de vulnerabilidad y beneficiarias del Fondo Social y cubriendo necesidades básicas. En esta edición han participado 19 personas y como datos relevantes, el 63% de ellas tuvo alguna experiencia laboral durante la intervención, con un total de 18 contratos laborales en el periodo. También en este año, se han concedido 3 Becas Jóvenes Talento destinadas a fomentar el desarrollo formativo universitario de jóvenes con un alto rendimiento escolar, pero con un entorno económico complejo que les puede dificultar, o incluso impedir, el acceso a la universidad.

Hemos puesto un énfasis especial en fortalecer la resiliencia y seguridad de nuestra compañía, preparándonos para afrontar situaciones imprevistas y responder eficazmente a las crecientes demandas de la sociedad.

En todo este proceso, no hemos perdido de vista nuestro objetivo de garantizar el bienestar de todas las personas vinculadas a nuestra empresa, desde nuestras personas trabajadoras hasta clientes y entidades colaboradoras. En resumen, 2024 ha sido un año en el que hemos logrado equilibrar nuestros objetivos empresariales con nuestras responsabilidades sociales y ambientales, demostrando que es posible crecer y mejorar de manera sostenible y responsable.

## 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 28 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.

## 3. Quiénes somos

### 3.1 Introducción

*Nombre de la organización (GRI 102-01) (GRI 102-45):*

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.

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.

### Contextualización del EINF

*Periodo objeto del informe (GRI 102-50):* Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

*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](mailto: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 al Grupo Agbar en España.

## **Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro durante el periodo objeto del informe (GRI 102-10)**

Durante 2024, no han tenido lugar cambios significativos.

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

Estos son los principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa:

### **FACTORES DEMOGRÁFICOS**

La provincia de Alicante ha experimentado un crecimiento demográfico significativo en las últimas décadas, impulsado principalmente por la inmigración. Sin embargo, se observan algunas tendencias que podrían afectar su evolución futura:

**Envejecimiento poblacional:** La estructura por edades de la población alicantina muestra una tendencia hacia el envejecimiento, lo que podría tener implicaciones en la tasa de dependencia demográfica y la tasa de actividad.

**Desaceleración del crecimiento:** Aunque Alicante ha mantenido un crecimiento poblacional superior a la media española, se aprecia una moderación en los últimos años debido a la caída de nacimientos y la reducción del saldo migratorio positivo.

**Inmigración de personas adultas y jubiladas:** Se espera que continúe la llegada de población extranjera, especialmente de personas adultas y jubiladas atraídos por el clima y la calidad de vida, lo que podría acentuar el envejecimiento poblacional

### **FACTORES ECONÓMICOS**

La economía alicantina presenta varias tendencias y desafíos que influirán en su desarrollo:

**Terciarización de la economía:** El sector servicios, especialmente el turismo y el comercio, se consolida como el motor económico de la provincia.

**Turismo como pilar económico:** La actividad turística sigue acelerando su crecimiento, impulsada por la demanda nacional e internacional.

**Debilitamiento del sector industrial:** La actividad manufacturera muestra signos de contracción, afectada por la debilidad de la demanda y el endurecimiento de las condiciones financieras.

**Mercado inmobiliario dinámico:** Se proyecta un crecimiento sostenido en el valor de las propiedades, especialmente en zonas costeras y turísticas.

### **FACTORES URBANOS Y DE INFRAESTRUCTURA**

El desarrollo urbano y las infraestructuras jugarán un papel crucial:

**Inversión en proyectos urbanos:** Se prevén importantes inversiones en reurbanización y creación de nuevos espacios públicos en Alicante, como la regeneración ambiental en La Almadraba.

**Desarrollo del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU):** La revisión y actualización del PGOU definirá el futuro desarrollo urbano de Alicante.

**Mejora de infraestructuras:** Se planean inversiones significativas en infraestructuras de transporte, incluyendo proyectos ferroviarios.

## FACTORES AMBIENTALES

**Escasez de recursos hídricos:** Alicante se caracteriza por un clima semiárido con escasas precipitaciones, lo que históricamente ha supuesto un desafío para el abastecimiento de agua. Esta situación probablemente se agravará debido al cambio climático, que augura una futura reducción en la disponibilidad de recursos hídricos y un incremento en la recurrencia e intensidad de las sequías. El acceso al agua seguirá siendo un desafío crucial, con debates en torno a infraestructuras como el trasvase Tajo-Segura.

**Cambio climático:** La preservación del atractivo costero será fundamental para mantener el atractivo turístico y residencial de la provincia. La empresa deberá adaptarse a los efectos del cambio climático, que incluyen no solo sequías más frecuentes sino también fenómenos meteorológicos extremos como inundaciones.

## FACTORES TECNOLÓGICOS

**Digitalización y ciudades inteligentes:** Se espera una mayor implementación de soluciones tecnológicas para optimizar servicios urbanos y mejorar la calidad de vida. Aguas de Alicante está apostando fuertemente por la digitalización del ciclo del agua, con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión de recursos. La implementación de tecnologías como la telelectura de contadores, que se prevé alcanzar al 100% de los clientes en los próximos cinco años, permitirá una gestión más eficiente y un mejor servicio al cliente.

**Innovación:** La capacidad de las empresas para adaptarse a las nuevas tecnologías y modelos de negocio será crucial para la competitividad de la provincia. La empresa está involucrada en varios proyectos de innovación, como el desarrollo de un campo de pruebas (sandbox) técnico-legislativo del ciclo integral del agua, lo que la posiciona a la vanguardia del sector.

## FACTORES ECONÓMICOS

**Presión sobre los costes:** La empresa se enfrenta a un contexto de inflación y altos costes energéticos, lo que ha llevado a una actualización de tarifas después de cinco años de congelación.

**Inversión en infraestructuras:** La necesidad de renovar y mejorar las infraestructuras hidráulicas requerirá inversiones significativas en los próximos años.

## FACTORES SOCIALES

**Concienciación ambiental:** Existe una creciente conciencia social sobre la importancia del uso sostenible del agua, lo que puede influir en los patrones de consumo y en las expectativas de la ciudadanía hacia la empresa.

**Vulnerabilidad social:** La empresa mantiene un Fondo Social para apoyar a colectivos vulnerables en el pago de las facturas de agua y desarrolla proyectos de acción social, lo que refleja la importancia de considerar los aspectos sociales en su gestión.

## FACTORES REGULATORIOS

**Enfoque en la sostenibilidad:** Se promueve la agenda empresarial de sostenibilidad, con énfasis en aspectos ambientales, sociales, de transparencia y buen gobierno (ESG). Se identifican tendencias clave como el impacto del contexto macroeconómico y geopolítico, la integración de los aspectos

ESG en la toma de decisiones y la importancia de la cadena de suministro y la adaptación a nuevos marcos de reporte.

**Nuevas normativas europeas:** Se prevén cambios en la regulación europea que afectarán al sector del agua, especialmente en lo relativo a la reutilización del agua y la gestión de riesgos.

**Impulso a la economía circular:** Existe una tendencia hacia la promoción de la economía circular en el sector del agua, lo que puede abrir nuevas oportunidades para la empresa.

## TENDENCIAS SECTORIALES

**Reutilización del agua:** Se espera un crecimiento significativo en la reutilización del agua, impulsado por los compromisos adquiridos por la organización en el ámbito de Alicante Agua Circular, que persigue simultáneamente lograr la reutilización del 100% del agua depurada de Alicante y conseguir simultáneamente el vertido cero a las aguas costeras, la escasez de recursos y las nuevas regulaciones.

**Eficiencia energética:** La tendencia hacia la autosuficiencia energética en las instalaciones donde sea posible y el uso de energías renovables en las instalaciones del ciclo del agua continuará siendo relevante.

**Gestión inteligente:** La implementación de tecnologías avanzadas para la detección temprana de fugas, la predicción de la demanda y la optimización de la red de distribución será cada vez más importante.

En conclusión, Aguas de Alicante se enfrenta a un contexto desafiante marcado por la escasez de recursos hídricos y el cambio climático, pero también lleno de oportunidades en términos de innovación tecnológica y mejora de la eficiencia. Su capacidad para adaptarse a estas tendencias y factores será crucial para su evolución futura y su contribución al desarrollo sostenible de la provincia.

## 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 las personas consejeras son designadas 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. La presidencia del Consejo de Administración le corresponde al Exmo. Alcalde de Alicante.

La Dirección General de la Sociedad, de acuerdo a los estatutos, rinde cuentas de su gestión periódicamente ante el Consejo de Administración.

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
- ✓ Sistemas de Información
- ✓ Jurídica
- ✓ Sostenibilidad, Equidad y Acción Social
- ✓ Transformación

### 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, la gestión, el mantenimiento y conservación de estaciones de tratamiento de agua potable, estaciones depuradoras de aguas residuales y plantas desaladoras.
- b) El transporte, tratamiento, gestión, reutilización, y comercialización de lodos procedentes de la depuración de aguas residuales y residuos en general.
- c) La gestión de servicios, conservación y mantenimiento de edificios y fuentes públicas, 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 encuestas 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 cualesquiera 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. 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.
- g) La realización de estudios y proyectos; dirección y ejecución de obras e instalaciones y mantenimiento de equipos, cuando todo ello esté destinado a una actividad industrial de Depuración de Aguas.
- h) En el ámbito del control y análisis:
- ✓ El control y análisis de calidad de aguas sea cual fuere su origen, tipo, procedencia y/o destino.
  - ✓ El control y análisis de la calidad de aguas residuales, fecales o de cualquier otro tipo, así como cualquier producto o residuo relacionado con la depuración de las aguas, fangos y tierras en general, directa o indirectamente.
  - ✓ El control y análisis de residuos tóxicos y/o peligrosos, tanto de origen urbano como industrial, sanitario o de cualquier otra procedencia.
  - ✓ El análisis olfatométrico en cualquier tipo de industrias generadoras de olores.
  - ✓ La realización de análisis de laboratorio
  - ✓ En el ámbito de la energía eléctrica: la producción de energía eléctrica, incluidos sus denominados servicios complementarios. Todo ello, mediante la realización de toda clase de actividades, obras y servicios relacionados con ella

*Principal marca de la organización (GRI 102-02): Aguas de Alicante.*

*Principal servicio 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 elementos principales relacionados con 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 ACUAMED. El agua comprada debe cumplir los valores paramétricos indicados en el RD 3/2023. Las características del agua suministrada es diferente según la población, siendo una mezcla de las anteriores con la del resto de captaciones de Aguas de Alicante en algunos casos.

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 abastecen. También destacamos un grupo de desalinizadoras y un grupo de potabilizadoras.

Los puntos principales de entrega de la MCT a Aguas de Alicante son el depósito de Fontcalent y el grifo de salida de los depósitos de Rabasa.

ACUAMED suministra agua a través de la IDAM de Mutxamel, siendo los puntos de entrega los de Clínico, Vía Parque, Juncaret, el del depósito de San Juan y el del depósito de El Campello.

## 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:*

- Responsabilidad.
- Ética y transparencia.
- Sostenibilidad.
- Solidaridad.
- Equidad, gestión del talento y compromiso del equipo.
- Servicio. Calidad y Excelencia.
- Enfoque al cliente.
- Presencia, proximidad y diálogo.
- Innovación, digitalización y tecnología.

#### *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. Estos son:

- ✓ El cumplimiento de la legalidad.
- ✓ El desempeño de una conducta profesional íntegra.
- ✓ Los derechos humanos y laborales.
- ✓ La transparencia
- ✓ El 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 a través de la Intranet, Suapp corporativo, Gesdocal y Web de Aguas de Alicante.

#### **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 Sostenibilidad, para informar de aquellos aspectos materiales relevantes para sus Grupos de Relación. Este Informe de Sostenibilidad está verificado bajo el estándar GRI y se publica en su página 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 y un Código de Conducta Anticorrupción que describe los principios y actuaciones destinadas a respetar el compromiso de la Compañía de prohibir, sin reservas, cualquier forma de corrupción y comportamientos semejantes o equivalentes y de atenerse a las reglamentaciones y mejores prácticas en este campo. Estos Códigos se integran junto con las demás políticas y procedimientos internos existentes, los cuales deben ser igualmente respetados y son de obligado cumplimiento para toda la plantilla. Todas ellas se han distribuido a todo el personal de la Empresa y se encuentra fácilmente accesible para los mismos. Tanto los Códigos como las Políticas detalladas a continuación, han sido aprobadas por el Consejo de Administración de Aguas de Alicante:

- Código de Conducta
- Código de Conducta Anticorrupción

- Manual de Sistema de Gestión Compliance Penal
- 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 y Calidad de Agua.
- 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

#### *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, 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. Teniendo como objetivo para el 2024 el control de buenas prácticas y seguimiento a través de la aplicación Innova.

*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 consultas, quejas y/o reclamaciones*

El Código de Conducta de Aguas de Alicante prevé el establecimiento de un canal de comunicación de consultas en materia de ética y cumplimiento.

Para ello, en Aguas de Alicante se ha implementado un Canal Ético para comunicar de forma confidencial, y anónima, si así se desea, actos contrarios a la legislación vigente, las normas internas de la Sociedad y/o su Código de Conducta. Este Canal Ético cumple con todos los requisitos establecidos por la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. A través de este canal, toda la información facilitada será tratada de forma confidencial y servirá 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 la 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 Plan Estratégico de Aguas de Alicante para el periodo 2022-2027.

#### Plan estratégico

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

Aguas de Alicante ha establecido su Plan Estratégico 2022-2027, que se basa en compromisos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Así, se establecieron las acciones vinculadas a cada una de las siguientes 10 líneas estratégicas, que abarcan los siguientes ámbitos:

1. Gestión sostenible del ciclo integral del agua
2. Lucha y resiliencia contra el cambio climático
3. Generación de oportunidades sostenibles
4. Mejora del entorno en el que operamos
5. Sin dejar a nadie atrás: protección a todas las personas
6. Nuestro equipo, nuestro principal valor
7. Cercanía a nuestros clientes
8. Ser parte activa de la sociedad
9. Referente en digitalización e innovación
10. Con alianzas y pactos, para lograr los objetivos

### 4.2 Compromiso con el desarrollo sostenible

*Descripción del plan de acción para fomentar la contribución de la empresa al Desarrollo Sostenible.*

A continuación, se indican algunos objetivos del plan y acciones concretas relacionadas, a partir de las estrategias definidas en el Plan Estratégico 2022-2027, así como otras acciones vinculadas realizadas específicamente en este 2024. Muchos de los objetivos disponen de indicadores asociados para la medición de los avances:

#### 1. Gestión sostenible del ciclo integral del agua.

- a) Aseguramiento de la Calidad del Agua Suministrada y Gestión del Riesgo Sanitario
- b) Mejorar la eficiencia en la gestión del agua: Reducción ANR 2027
- c) Dotar al sistema de abastecimiento de una mayor robustez y resiliencia.

- d) Reducción del fraude
- e) Aseguramiento de la Calidad del Agua Suministrada y Gestión del Riesgo Sanitario
- f) Mejorar la eficiencia en la gestión del agua: Reducción ANR
- g) Reducción de fugas/mejora servicio al cliente

**2. Lucha y resiliencia contra el cambio climático.**

- a) Cátedra de Cambio Climático Aguas de Alicante-UA
- b) Cálculo de Huella de Carbono según norma ISO 14064:2019
- c) Adaptación a la recomendación de CHJ por implantación medidas de cambio de recurso de pozos por desaladora
- d) Incremento de la reutilización en usos urbanos
- e) Adhesión al nuevo plan estratégico de DS del Grupo
- f) Alicante Agua Circular en EDAR Rincón de León y en EDAR Monte Orgegia
- g) Incremento de la autosuficiencia energética.
- h) Incremento de la reutilización en usos urbanos
- i) Descarbonización (reducción de consumo de combustibles fósiles)
- j) Promover infraestructuras de protección frente a inundaciones SUDS y Anti DSU (sistemas urbanos de drenaje sostenible)
- k) Ejecutar Plan de Compensación de HC.

**3. Generación de oportunidades sostenibles.**

- a) Participar y promover proyectos, subvenciones a iniciativas municipales.
- b) Gestión proyectos y obras poblaciones alineada con objetivos plan estratégico.
- c) Reducir el uso de plásticos en los procesos.
- d) Disminución de la conductividad en el alcantarillado de Alicante.
- e) Iniciativas de economía circular en el ciclo integral del agua.

**4. Mejora del entorno en el que operamos.**

- a) Acciones de biodiversidad en el Parque La Marjal. Estación de anillamiento de aves y acciones de divulgación. Jornadas de puertas abiertas a la estación de anillamiento y se programan días especiales. Organización de visitas de educación ambiental.
- b) Disminución del riesgo de vertidos al medio.
- c) Disminución de nutrientes de los efluentes de las depuradoras al medio.
- d) Mantenimiento ecológico en nuestras instalaciones.

**5. Sin dejar a nadie atrás: protección a todas las personas.**

- a) Promoción de acciones sociales con impacto alineadas con Estrategia de Acción Social: desarrollo de la segunda edición del proyecto OLA, realizado con convenio con Cruz Roja y el Ayuntamiento de Alicante y adjudicación de 3 Becas Jóvenes Talento.
- b) Mantener fondos sociales y tarifas sociales. Objetivo: 100% población gestionada con acceso a fondos o tarifas sociales
- c) Programa “Aqualogía” de educación ambiental. A lo largo de estos años se ha conformando como parte de la agenda educativa de los centros escolares de los municipios en los que está presente AMAEM. En particular, durante el ejercicio 2024, se han beneficiado de este programa 2.755 alumnos/as de 28 entidades escolares de 3 municipios abastecidos por AMAEM realizándose 116 sesiones en 44 jornadas diferentes
- d) Participación de 3 colegios en el Proyecto Aquae STEM, programa de la Fundación Aquae, coordinado por Aguas de Alicante, para promover vocaciones científico-tecnológicas en las niñas que cursan estudios de primaria.
- e) Campaña “Gotas Solidarias”. Se han llevado a cabo donaciones económicas por parte de la Empresa y también por parte del Comité de Empresa colaborando en la donación de alimentos y productos de higiene destinados a personas desfavorecidas.
- f) Participación en Proyecto “Empresas Solidarias de la Provincia de Alicante”. Se trata de un proyecto integrado por distintas compañías y entidades de la provincia de Alicante que

decidieron unirse en 2010 para realizar una aportación solidaria a familias en riesgo, pertenecientes a distintos municipios, con motivo de la llegada de las fiestas navideñas.

- g) Voluntariado. Ante la DANA ocurrida en Valencia, a nivel de Acción Social, en el mes de diciembre, y con el fin de hacerlo de manera ordenada y eficiente, se organizó una campaña de voluntariado corporativo, con diversas acciones de voluntariado dirigidas a ayudar a la zona afectada por la DANA en acciones como la preparación de kits escolares destinados a escolares de Aldaia, Alfafar y Torrent; la colaboración en la elaboración de menús solidarios con World Central Kitchen y Alicante Gastronómica Solidaria; la limpieza y adecuación de espacios afectados; la organización de lotes de alimentos de primera necesidad con el Banco de Alimentos o el acompañamiento de menores en actividad de ocio inclusivo.

#### **6. Ser parte activa de la sociedad.**

- a) Plan de Comunicación: Bloque temático "Transparencia/ética"
- b) Plan de Comunicación: Bloque temático "Medioambiente"
- c) Plan de Comunicación: Bloque temático "Personas"
- d) Plan de Comunicación: Campaña de reposicionamiento de marca.
- e) Plan comunicación municipios.
- f) Promover acciones de sensibilización a la ciudadanía.
- g) Análisis estudio interno/externo para la definición del Plan de Comunicación asociado al Plan Estratégico.

#### **7. Nuestro equipo, nuestro principal valor.**

- a) Rehabilitación de nuestras oficinas como palanca de cambio cultural.
- b) Incrementar el porcentaje de personas con discapacidad en la plantilla.
- c) Avanzar en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral a través del Modelo efr de la Fundación Másfamilia. En 2017 se obtuvo la certificación del indicado modelo, y cada 3 años tiene lugar la revisión del sistema con el resultado de haber ascendido a la categoría de certificación proactiva B. Además, cada año se supera la Auditoría de seguimiento anual que realiza AENOR.
- d) Impulso del Talento Interno.
- e) Adaptación de la estructura organizativa al nuevo contexto de AMAEM.
- f) Poner en valor el impacto de la empresa en la creación de empleo directo e indirecto.
- g) Mejora continua de seguridad y salud laboral en procesos.
- h) Digitalización del departamento de RRHH
- i) Fomento de la igualdad en la Empresa a través del cumplimiento de lo dispuesto en el IV Plan de Igualdad cuyo seguimiento se realiza en las reuniones de la Comisión de Igualdad.
- j) Igualdad real y efectiva del colectivo LGTBI.
- k) Remisión al Ministerio de Igualdad de los informes requeridos para el mantenimiento del distintivo "Igualdad en la Empresa" otorgado en el año 2013, habiendo sido concedida la III Prórroga en 2024 por un periodo de 5 años.
- l) Formación de la plantilla en materia de Diversidad y Protocolo de Acoso. En 2024 se impartió un curso presencial sobre Protocolo de Acoso dirigido a los nuevos miembros de la Comisión de Igualdad.
- m) Mantenimiento del sello Bequal +, de compromiso con la diversidad.

#### **8. Cercanía a nuestros clientes.**

- a) Proyecto AMAEM CONTIGO
- b) Mejoras en la gestión de acometidas
- c) Impulso telelectura municipios
- d) Transformación ATC
- e) Prorratoe en acumulaciones consumo
- f) Implementación 100% telelectura Alicante

#### **9. Referente en digitalización e innovación.**

- a) Centro de Inteligencia del Agua, CIA

- b) Crear nuevos espacios de realidad virtual
- c) Detección/Impulso de Proyectos de Innovación
- d) Digitalización y mejora procedimientos poblaciones en sinergia de Alicante
- e) Acciones en seguridad lógica e industrial

#### **10. Con alianzas y pactos, para lograr los objetivos.**

- a) Ampliar criterios sociales y ambientales en la contratación
- b) Mantener representación en entidades relevantes de los municipios

### **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*

<b>Distintivos / Normas</b>	<b>Implementado por la organización</b>	<b>Certificado por un tercero</b>
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 checked="" 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"/>
Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría media en el Centro de Control de Red	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría media en el CRM	<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)*

<b>Afiliación a asociaciones o entidades del tercer sector</b>	
<b>Nombre entidad, asociación u organización a la que se está afiliado</b>	<b>Naturaleza de la relación o colaboración</b>
Cámara de Comercio Alicante	Participación en actividades, cursos y congresos
Asociación profesional de directivos de comunicación	Participación en actividades, cursos y congresos
AGA Asociación Española de Empresas Gestoras del Agua	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, e ISO 27001 de seguridad de la información y cumplimiento de los requisitos de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad categoría media, tanto para los datos manejados por los SCADAs industriales como los datos de clientes. 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.

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, 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. Teniendo como objetivo para el 2025 el control de buenas prácticas y seguimiento a través de la aplicación Innova.

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.

#### *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:

- Integración del Esquema Nacional de Seguridad en el esquema de cumplimiento de requisitos de la ISO 27001, de Seguridad de la Información.
- Restringir el libre acceso al Centro de Control de Red, que ha implicado la:
  - ✓ Instalación sistemas de seguridad en Alona 31-33 consistentes en un sistema de control de accesos, sistema de detección de intrusismo y sistema de Videovigilancia.
  - ✓ Conexión a Central Receptora de Alarmas de los sistemas anteriormente indicados.
  - ✓ Implantación y puesta en funcionamiento de un modelo predictivo de formación de Trihalometanos en el depósito Rebolledo-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

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

En el ámbito de Compliance Penal, se han identificado como riesgos susceptibles de un mayor control, atendiendo a la actividad que desarrolla la compañía, aquellos relativos la comisión de los delitos de cohecho, tráfico de influencias, contra la salud pública y contra los recursos naturales y el medioambiente, de manera que durante el ejercicio 2025 se revisaran nuevamente en la herramienta informática INNOVA todos los controles adecuados para la mitigación de los riesgos referidos con los responsables de los mismos.

**DAFO***Principales riesgos detectados en el DAFO*

Aguas de Alicante tiene elaborado y actualiza periódicamente 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**

- ✓ Maximización del aprovechamiento de los beneficios de la adjudicación de fondos Next Generation EU, en particular tras la obtención del PERTE de digitalización del ciclo del agua.
- ✓ Desarrollo de la Agenda Urbana.
- ✓ Impulso Economía circular (UE, AAPP)

**AMENAZAS**

- ✓ 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**

- ✓ Bajo nivel de autosuficiencia energética
- ✓ Sin Red separativa (pluviales y residuales) en algunos municipios
- ✓ Cierre de los acuíferos del Vinalopó

**FORTALEZAS**

- ✓ Experiencia en la gestión del agua
- ✓ Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 22000, ISO 22301, ISO 27001 y ENS, 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 riesgos a corto, medio y largo plazo, y principales impactos identificados (GRI 102-15)*

En el ámbito de Compliance Penal, se han identificado como riesgos susceptibles de un mayor control, atendiendo a la actividad que desarrolla la compañía, aquellos relativos la comisión de los delitos de cohecho, tráfico de influencias, contra la salud pública y contra los recursos naturales y el medioambiente, de manera que durante el ejercicio 2025 se revisaran nuevamente en la herramienta informática INNOVA todos los controles adecuados para la mitigación de los riesgos referidos con los responsables de los mismos

Del mismo modo, destacar los siguientes:

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 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 la 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 DE LA INFORMACIÓN

Aguas de Alicante en 2022 se certificó por la norma ISO 27001 de seguridad de la información, para poder hacer frente de mejor manera a los riesgos informáticos. En 2024 asociado a la ISO 27001, la Empresa ha certificado por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría medida su Centro de Control de Red. También ha certificado por el ENS el CRM de Clientes (categoría media).

## RIESGOS PENALES

La Empresa se audita internamente por la norma UNE 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 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, compensación, adaptación y resiliencia frente efectos del cambio climático como escasez de recursos e inundaciones. Así, en 2024 se obtiene la concesión del PERTE de digitalización del ciclo del agua, en la que se incluyen múltiples iniciativas dirigidas a la mitigación y adaptación al cambio climático, entre las que destacan las siguientes actuaciones, entre otras:

- Elaboración de planes de Emergencia por Sequía.
- Elaboración de Planes integrales de gestión de los sistemas de saneamiento.
- Elaboración de planes de agua regenerada
- Desarrollo de plataforma de soporte a la gestión del agua regenerada.
- Elaboración de planes directores de abastecimiento en alta y baja.
- Elaboración de proyectos constructivos de infraestructuras críticas de la red de saneamiento para la protección del medio receptor.
- Monitorización de captaciones de agua subterránea.
- Desarrollo de la plataforma de Inteligencia del Agua.

## 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:

- ✓ Proyectos de acción social (OLA, becas jóvenes talentos, Aqualogía, Aquae STEM, etc.)
- ✓ 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 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 la organización	Continua
Ciudadanía	Directa por contacto con personas responsables de la organización	Continua

## 5.2 Materialidad

### Análisis de materialidad

*Temas materiales de la organización según nivel de relevancia (GRI 102-47)*

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

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

El análisis de la materialidad es esencial para la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad, más allá de simplemente informar. Recientemente, los organismos reguladores, tanto nacionales como internacionales, han promovido el concepto de doble materialidad como una mejor manera de definir los temas relevantes para las empresas. Esta perspectiva doble se basa en la idea de que la matriz de materialidad no puede ser estática, sino que debe ser dinámica, teniendo en cuenta los efectos de la empresa en su entorno y los efectos que el entorno puede tener en la empresa, así como su capacidad para alcanzar sus objetivos.

En resumen, se trata de la materialidad de los impactos sociales y ambientales. Después de realizar el estudio, se identifican los temas relacionados con el impacto de la empresa en su entorno, especialmente en el medio ambiente y las personas.

La metodología utilizada en el análisis de la doble materialidad permite identificar los temas más relevantes desde las perspectivas de impacto y financiera. Se evalúan los siguientes aspectos:

- El impacto que los temas relevantes pueden tener en el desempeño financiero del negocio, incluyendo si es positivo o negativo, la probabilidad de que ocurra y su magnitud potencial.
- El impacto que la empresa puede tener en la sociedad y el planeta en relación con cada tema relevante, incluyendo una estimación de si es positivo o negativo, la probabilidad de que ocurra y su magnitud potencial.

Para el análisis de los temas materiales de la organización se ha utilizado una metodología de doble materialidad que permite observar qué temas son más materiales desde las perspectivas de impacto y financiera. Esta metodología es utilizada por el Grupo Agbar incluyendo a Aguas de Alicante en su análisis, y es la Empresa la que la adopta arrojando los resultados arriba indicados.

## 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 conseguirlo, Aguas de Alicante tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Integrado que aporta valor a la empresa y proporciona un marco de referencia para establecer objetivos.

Especificamente, relacionado con cuestiones ambientales, destacar principalmente:

- ✓ Certificación de la Norma ISO 14001
- ✓ Certificación de la Norma ISO 50001
- ✓ Verificación del cálculo de Huella de Carbono de acuerdo a la Norma ISO 14064
- ✓ Acreditación Organismo de Inspección de control de vertidos según Norma ISO 17020

La Dirección General, a través del Comité de Gestión, aprueba la revisión de los Sistemas de Gestión certificados 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 de acuerdo a la Norma Internacional ISO 14001 de Gestión Ambiental, herramienta fundamental para la gestión sostenible en la totalidad de los municipios gestionados, 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 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 la energía según ISO 50001. Esta norma tiene como objetivo mantener y mejorar un sistema de gestión de energía en una

organización, cuyo propósito es el de permitir una mejora continua de la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo energético con un enfoque sistemático.

Aguas de Alicante realiza el cálculo de Huella de Carbono de acuerdo a ISO 14064 desde el año 2016, estando la empresa inscrita en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, con el sello Calculo. Por primera vez en el año 2021 y ya en los años siguientes, realiza el cálculo de huella de Carbono incorporando el alcance 3 y detallando el cálculo por municipio (Alicante, San Vicente del Raspeig, Monforte, Petrer y Campello).

#### *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 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 la identificación, evaluación, prevención y mitigación de posibles impactos ambientales ocasionados. La política de Desarrollo Sostenible y la política de Gestión Integrada se encuentran disponibles en la web para consulta, 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.

#### *Objetivos y metas de la organización respecto al medioambiente*

En el ámbito ambiental, se establecen los siguientes objetivos:

- ✓ Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, respetar la biodiversidad y mejorar el desempeño ambiental.
- ✓ 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 ambiental.

#### *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 y Funciones comunes a sistemas de gestión. Toda la documentación está controlada en la herramienta Gesdocal, con revisiones y fechas de aprobación y trazas de distribución.

#### *Recursos destinados a la gestión del medioambiente*

Desde la Dirección de Sostenibilidad, Equidad y Acción Social, se coordina la estrategia de sostenibilidad de la organización. Por otro lado, y de manera sinérgica, la coordinación del Sistema de Gestión Integral, corresponde a la Gerencia de Sistemas de Gestión, que depende jerárquica y funcionalmente de la Dirección Técnica y de Operaciones.

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, se cuenta con herramientas de gestión para la digitalización de los sistemas implantados.

- ✓ GESDOCAL. Herramienta de gestión de la documentación de los sistemas de gestión.
- ✓ PRG. Programa de Gestión. Estrategias, Objetivos y acciones de mejora..
- ✓ EVAM. Evaluación de aspectos ambientales.
- ✓ GRO. Gestión de Riesgos Operativos. Riesgos de operación y evaluación de los mismos.
- ✓ SGO. Sistema de Gestión Operativa. Datos de control operacional de la organización.

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. Optimiza la renovación y rehabilitación de redes de distribución de agua potable.
- ✓ GOT. Gestor de Operaciones en Terreno. Permite unificar órdenes de trabajo generadas por diversos sistemas en una única plataforma asegurando trazabilidad y optimización del equipo.
- ✓ Wlcot. Software que conecta el CMR AquaCIS con los trabajos de mantenimiento de la red de agua potable. Se informa al cliente previamente de la interrupción del servicio por obras.
- ✓ SIPAID. Sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones.
- ✓ COWAMA. (COastal WAtter MAnagement – Gestión del agua costera). Permite conocer en tiempo real la calidad de las aguas de baño a lo largo de la costa.
- ✓ 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.
- ✓ GALIA. Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado.

#### **Recursos Económicos destinados a la gestión del medio ambiente:** 916.542,15 € en 2024.

Se incluyen a continuación los principales conceptos considerados para el cálculo de los recursos económicos destinados a la prevención de riesgos ambientales:

<b>TOTAL GASTOS AMBIENTALES 2024 (€ sin IVA)</b>	
<b>Auditorías relacionadas con gestión ambiental</b>	
Auditorías externas ambientales BSI - Certificación	
Auditoría de verificación huella de carbono	
<b>Consultoría ambiental</b>	
Cálculo de HC y Auditoría interna	
<b>Gestión de residuos</b>	
Gestión de papel y cartón	
Gestión de residuos peligrosos	
Gestión de lodos de depuración (aplicación agrícola y valorización energética)	
Caracterización residuos EDARs	
<b>Movilidad sostenible</b>	
Coste renting vehículos híbridos	
Coste renting vehículos híbridos enchufables	
Coste renting vehículos eléctricos	
<b>Biodiversidad</b>	
Mantenimiento zonas verdes sin uso de fitosanitarios	
Actividades Parque La Marjal	
<b>Energía verde</b>	
Cogeneración (mantenimiento motor de cogeneración EDAR Rincón de León)	
Cogeneración (mantenimiento motor de cogeneración EDAR Monte Orgegia)	
<b>Emisiones atmosféricas</b>	
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 2024 se recogen en PRG, donde se lleva registro de la acción, personas responsables, medios empleados y metas y plazos.

Además, Aguas de Alicante desarrolla obras de mejora y renovación de infraestructuras.

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

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

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

Sin embargo, dentro del ciclo del agua, la actividad puede comportar algún impacto negativo, 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 dispone de certificación ISO 14001, de gestión ambiental.

*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 las personas trabajadoras: 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 las personas trabajadoras 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 mejora con respecto a la salud de las personas, ya que muchos de estos productos químicos son tóxicos o cancerígenos.

#### *Descripción de los recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales*

Desde la Dirección de Sostenibilidad, Equidad y Acción Social, se coordina la estrategia de sostenibilidad de la organización. Además, la coordinación del Sistema de Gestión Integral, corresponde a la Gerencia de Sistemas de Gestión, que depende jerárquicamente 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 a la prevención de riesgos, entre ellos riesgos ambientales relacionados con la higiene industrial: contaminantes químicos, físicos y biológicos.

En relación al área de operaciones de Aguas de Alicante, además de la actividad de gestión sostenible del recurso y de los sistemas de saneamiento y depuración, destacar las siguientes actividades destinadas 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 por la Entidad de Inspección acreditada por ISO 17020.

#### *Descripción de las provisiones y garantías para prevenir los riesgos ambientales*

La empresa no realiza dotaciones de provisiones por posibles riesgos medioambientales. 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 objetivos y metas en relación a la prevención, reducción y/o reparación de la contaminación*

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 Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales y control de emisiones acústicas con realización de auditorías acústicas.

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

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, esta agua arrastra los materiales sólidos que encuentra a su paso.

Para evitar el vertido al mar de estos materiales sólidos, Aguas de Alicante ha instalado un sistema de redes en el interior de los colectores de pluviales, debidamente anclado, que retiene los sólidos, con una afectación mínima al régimen del canal. Se trata de un sistema pionero para evitar vertidos de plásticos y toallitas al mar durante las lluvias.

#### 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 establecimientos industriales con actividad contaminante para el control de los vertidos a la red de alcantarillado.

Se cuenta con un Plan de control de Vertidos, herramienta que hace sostenible el ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de las EDARs mediante el control de los vertidos de las industrias al alcantarillado.

El Organismo de Inspección de Control de Vertidos dispone de acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), según norma ISO 17020 desde el año 2012.

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

Infraestructura hidráulica, de capacidad de almacenamiento de 60.000 m<sup>3</sup>, destinada a recoger gran parte de las primeras aguas de escorrentía, las más contaminantes, generadas en la cuenca urbana de la ciudad. 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 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 CO<sub>2</sub> 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 Generalitat Valenciana para cada una de las EDARs que gestiona. Se realizan controles externos de emisión por ECMCA, con periodicidad anual.

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.

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

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 han sustituido vehículos térmicos por otros vehículos ecológicos (eléctricos e híbridos), con el objetivo de disminuir las emisiones a la atmósfera.

<b>Estrategia de movilidad sostenible</b>		
<b>Número de vehículos</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Vehículos de gasoil	70	64
Vehículos híbridos	39	41
Vehículos híbridos enchufables	3	5
Vehículos eléctricos	20	26
Total número vehículos	132	136

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

Aguas de Alicante ha realizado el Cálculo de huella de Carbono del ejercicio 2023 de acuerdo a la Norma ISO Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019. El ejercicio 2021 suponía el año 0 de referencia de cara a datos comparables de evolución de cálculo de huella de carbono en años futuros.

El detalle de las emisiones se realiza en el punto 6.5. Cambio climático.

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

El detalle de la información se realiza en el punto 6.5. Cambio climático.

### **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.

Todos los resultados son conformes con los límites máximos de emisión permitidos, indicando que no se ocasiona daño al medio ambiente.

#### *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**

No se han identificado impactos sobre la contaminación lumínica derivados de la actividad.

## 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 objetivos y metas relacionadas con economía circular y 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 combatir de forma efectiva el cambio climático y conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde un punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo de residuo cero.

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

*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 gestiona.

Las ecofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y generando impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental.

#### Valorización de residuos no peligrosos.

- ✓ Valorización térmica de los lodos de depuración: se realiza el secado térmico de los lodos generados en el proceso de depuración de 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 procedentes de canteras en las obras, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra. Con esta medida se evita la generación de residuos con destino final a vertedero, además del transporte desde la obra al vertedero.

## Residuos generados

### Descripción de los residuos generados

*Descripción de 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 pretratamiento, residuos de mantenimiento de instalaciones

##### 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,

*Descripción de 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) : 35.709,73 Tn en 2024*

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

<b>Peso de los residuos generados (Toneladas)</b>		
<b>Residuos generados según composición y tipo de tratamiento</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
19 08 01 - Residuo de cribado	1.392,53	1.335,06
19 08 02 - Residuo de desarenado	229,32	194,94
19 08 05 - Lodos procedentes de EDAR	29.304,67	32.387,52
19 08 10* - Grasas proceso depuración EDAR Rincón de León	2,92	2,34
06 01 02* - Ácido clorhídrico	0,052	0
06 01 06* - Soluciones ácidas laboratorio	0,339	0,225
06 02 05* - Soluciones básicas laboratorio	0,904	0,520
06 13 02* - Carbón activo	1.164	7,85
08 03 18 - Cartuchos tóner	0,154	0,02
13 02 05* - Aceite usado	2.943	2,4
14 06 02* - Disolventes halogenados	0,065	0,1
14 06 03* - Disolventes no halogenados	0,067	0
15 01 10* - Envases contaminados	2.992	1,37
15 02 02* - Trapos y absorbentes	1.401	1,03
16 01 04-20* - Vehículo al final de su vida útil	2.140	0
16 02 13-41* - Grandes aparatos con componentes peligrosos	0,007	0
16 02 13-61* - Aparatos de informática de pequeño tamaño	0,203	0
16 05 04* - Aerosoles	0,151	0,267
16 05 06* - Productos químicos laboratorio	0,573	0,615
16 06 01* - Baterías plomo usadas	0,08	0,06
16 06 02* - Acumuladores Ni Cd	0,142	0,05
16 06 03* - Pilas que contienen mercurio	0,016	0
17 01 07 - Mezclas de hormigón, ladrillos, tejas y materiales cerámicos	575,9	499,06
17 02 03 - Plástico	0,980	3,02
17 04 05 - Chatarra	14,26	14.753
17 06 05* - Fibrocemento	1,21	0,95
17 09 04 - Residuos mezclados de construcción	4.980	0
20 01 01 - Papel y cartón	3.216	5.037
20 01 21-31* - Tubos fluorescentes	0,228	0
20 01 35-21* - Monitores y pantallas CRT	0	0,015
20 01 35-61* - Equipos de informática y telecomunicaciones pequeños	0,719	0,626
20 01 36-23 - Monitores y pantallas LED	0,307	0,786
20 01 36-42 - RAEEs de gran tamaño	0,279	0
20 01 40 - Metales	2.300	0
20 03 06 - Residuos de la limpieza de alcantarillado	1.376,6	1.251,12

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

Los datos de gestión de residuos se recogen en un registro específico, identificando centro productor, NIMA, cantidad cedida, gestor y fecha de retirada de los residuos. En todos los casos se conserva copia del registro proporcionado por el gestor autorizado. La información es auditada anualmente, en auditorías internas realizadas por personas auditadoras del Grupo, y en auditorías externas realizadas por Entidad de Certificación, de acuerdo al Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.

*Peso de los residuos según su peligrosidad y tratamiento*

<b>Peso de los residuos según su peligrosidad</b>				
<b>Peligroso / No peligroso</b>	<b>Año 2023 Peso (Toneladas)</b>	<b>%</b>	<b>Año 2024 Peso (Toneladas)</b>	<b>%</b>
Peligroso	18,44	0,06 %	18,42	0,05 %
No peligroso	32.905,50	99,94 %	35.691,32	99,95 %

<b>Peso de los residuos según su tratamiento</b>				
<b>No valorizado / Valorizado</b>	<b>Año 2023 Peso (Toneladas)</b>	<b>%</b>	<b>Año 2024 Peso (Toneladas)</b>	<b>%</b>
No valorizado	1.622,81	4,93 %	1.539,64	4,31 %
Valorizado	31.301,13	95,07 %	34.170,09	95,69 %

## **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, se promueve que el material proveniente de la excavación sea reutilizado, evitando 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.
- ✓ 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.
- ✓ Algunos equipos informáticos que quedan fuera de uso 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 según los requisitos legales de aplicación. Se cuenta con información documentada de gestión de residuos: Procedimiento PS-S/M-02, de Gestión de residuos y Guía de identificación de residuos por procesos.

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

La gestión de residuos se realiza de acuerdo a la legislación vigente de aplicación. Se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001, certificado por empresa externa y auditado anualmente.

## Economía circular

### *Descripción acciones desarrolladas de economía circular*

#### Reutilización de agua regenerada.

El agua regenerada procedente de las depuradoras EDAR Rincón de León y EDAR Monte Orgegia se reutiliza en agricultura, baldeo de calles, riego de parques y jardines y otros usos.

Reutilización agua tratada (m <sup>3</sup> /año)				
Instalación	Año 2023 Agua depurada	Año 2023 Agua reutilizada	Año 2024 Agua depurada	Año 2024 Agua reutilizada
EDAR Monte Orgegia	11.307.497	6.197.574	11.677.582	6.067.005
EDAR Rincón de León	17.385.911	6.207.597	17.729.403	7.007.158
Total	28.693.408	12.403.237	29.406.985	13.074.163
% Reutilización	43,23 %		44,46 %	

#### Energía verde

El 100% del consumo de energía es energía verde. Además, se cuenta con instalaciones de generación de energía para autoconsumo.

Producción de energía para autoconsumo (kWh/año)		
Instalación	Año 2023 (kWh)	Año 2024 (kWh)
Motor de cogeneración EDAR Rincón de León	2.113.496	2.030.052
Motor de cogeneración EDAR Monte Orgegia	1.483.308	1.338.574
Producción solar fotovoltaica Rincón de León	38.568	37.342
Producción solar fotovoltaica depósito Alcoraya	17.010	25.270
Producción solar fotovoltaica Aureliano Ibarra	151.440	145.440

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

El 100% de los lodos procedentes del proceso de depuración tiene como destino final la valorización, siendo sus principales destinos la aplicación en agricultura y la valorización energética.

Valorización energética de lodos (Kg/año)				
Instalación	Año 2023 Lodos generados	Año 2023 Lodos destino valorización energética	Año 2024 Lodos generados	Año 2024 Lodos destino valorización energética
EDAR Monte Orgegia	10.639.960	7.671.060	12.139.440	6.529.640
EDAR Rincón de León	18.664.710	12.185.870	20.248.080	10.322.700
Total	29.304.670	19.856.930	32.387.520	16.852.340
% Valorización energética	67,76 %		52,03 %	

## 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

Aguas de Alicante realiza su actividad haciendo un uso sostenible de los recursos empleados.

- ✓ Reducción del agua no registrada.

Reducción de agua no registrada	Año 2023	Año 2024
Rendimiento de la red de Aguas de Alicante (%)	83,89 %	86,71 %

Se verifica que el volumen de agua suministrada se ha mantenido más o menos estable (+0,09%) y se ha incrementado el volumen de agua registrada (+3,45%).

- ✓ Aumento del porcentaje de agua reutilizada.

Porcentaje de agua reutilizada de EDARs	Año 2023	Año 2024
Porcentaje de agua reutilizada (%)	43,23 %	44,46 %

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

- ✓ el 100% del papel que se consume en oficinas es papel reciclado.
- ✓ La tubería de fundición dúctil utilizada para el mantenimiento y ampliación de las redes de agua, tiene un porcentaje de material reciclado del 82,6%.

#### *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, 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.

## 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) : 3.188.514,03 kg en 2024*

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

Tipo material	2023 - Peso total (Kg)	2024 - Peso total (Kg)
Hipoclorito sódico agua de consumo	14.150	12.937,5
Hipoclorito sódico tratamiento depuración	902.163	880.625,9
Ácido cítrico	800	1.550
Ácido clorhídrico	70.800	46.800
Ácido fosfórico	320	640
Ácido sulfúrico	45.850	34.060
Ácido fórmico	0	2.400
Antiespumante	1.737	910
Antiincrustante	15.900	0
Limiador	0	20.100

Tipo material	2023 - Peso total (Kg)	2024 - Peso total (Kg)
Bisulfito de sodio	2.700	4.590
Carbón activo	969	2.175
Cloro gas	8.000	6.000
Cloruro férrico	748.140	1.608.675
Hidróxido de sodio	64.980	50.790
Minorador y cloro multifunción	9.395	9.440
Polielectrolito catiónico polvo	66.475	23.025
Polielectrolito emulsión catiónica	33.552	9.498
Sulfato de aluminio líquido	11.900	19.200
Conservante	0	50
Papel de oficinas	2.038	2.233,18
Tubería de red de fundición dúctil	194.348	452.814,45
<b>Total (Kg/año)</b>	<b>2.194.217</b>	<b>3.188.514,03</b>

### 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, se promueve que el material proveniente de la excavación sea 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 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 provienen del cierre de facturas del año 2023 y 2022.

#### Consumo energético de la organización

*Consumo eléctrico total (GRI 302-1 c) : 25.794.943 kWh en 2023*

Centro de trabajo / Instalación / Actividad	Consumo 2022 Datos facturas (MWh)	Consumo 2023 Datos facturas (MWh)
Sondeos	2.191,066	3.816,026
Impulsiones	1.745,777	1.932,555
Telemando	102,481	125,064
Saneamiento	1.013,865	1.022,659
Oficinas	451,225	448,553
Depuración EDAR Rincón de León	5.953,551	6.427,029
Estaciones de Bombeo EDAR Rincón de León	3.045,281	3.164,775
Depuración EDAR Monte Orgegia	4.024,218	2.756,973
Estaciones de Bombeo EDAR Monte Orgegia	3.195,417	2.844,269
IRAD Rincón de León	2.789,790	3.257,040
<b>Total (MWh/año)</b>	<b>24.512,671</b>	<b>25.794,943</b>

*Consumo energético total de combustibles en kWh: 1.151.597,09 kWh en 2023*

Consumo de combustibles de la organización						
Tipo de combustible	Origen del consumo	Renovable / No Renovable	2022 Consumo total por combustible	2023 Consumo total por combustible	2022 Consumo energético anual (kWh)	2023 Consumo energético anual (kWh)
Gasóleo A B7 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	No Renovable	91.683,47	73.383,94	955.760,45	777.869,76
Gasolina E5 (l)		No Renovable	36.076,36	38.424,18	335.502,58	371.561,82
GLP (l)		No Renovable	2.425,91	305,95	17.170,59	2.165,51
		Total (kWh/año)	1.308.433,62	1.151.597,09		

*Consumo total de energía (combustibles + electricidad) (GRI 302-1 e) : 26.946.540,09 kWh en 2023.*

#### *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>), 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 la 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 2024, la organización ha llevado a cabo diferentes acciones con el objetivo de mejorar la eficiencia energética y promover el uso de energías renovables. Las acciones de mejora relacionadas con eficiencia energética quedan recogidas en el Plan de oportunidades de mejora del sistema de gestión ISO 50001 y en la herramienta de gestión PRG.

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

## Consumo de agua

### Consumo de agua dentro de la organización

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

Consumo de agua	Año 2023	Año 2024
Volumen total de agua consumida (litros)	71.742.000	47.862.000

*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. 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.

Se observa una disminución importante de consumo en 2024 frente a 2023, debido principalmente a la reducción de consumo de agua en la EDAR de Monte Orgegia y la planta de secado de lodos.

### 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 elevado de la planta de secado térmico destacan las siguientes actuaciones:

Se mantienen varias líneas de investigación para conseguir una reducción del consumo de agua potable en la instalación de secado térmico de lodos de CEMEX: reaprovechamiento del agua de los condensados y captación de aguas salinas y acondicionamiento de las mismas para agua de proceso.

La reducción de consumo de agua potable de 2024 respecto al año 2023 viene motivada, principalmente, por dos factores:

- ✓ Disminución de horas de funcionamiento de la instalación, lo que requiere menos agua de consumo para el proceso.
- ✓ Sustitución de los rellenos y separadores de gotas de las torres de refrigeración, lo que provoca un aumento en la eficiencia del intercambio de calor con una reducción del consumo de agua.

Se realiza seguimiento periódico de todos los consumos, vigilando desviaciones importantes.

## 6.5 Cambio climático

### Gestión del cambio climático

#### NOTA:

Aguas de Alicante verifica su huella de carbono según la norma ISO 14064, desde el año 2016. Hasta el año 2021, la empresa contaba con el sello del Ministerio para cálculo y reducción. El cálculo de la huella de los años 2021 y 2022 se encuentran inscritos en el Registro de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Por primera vez en 2021, el cálculo de Huella de Carbono se lleva a cabo de acuerdo con las especificaciones de la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019. El año 2021, por tanto, supone el año 0 de referencia de cara a datos comparables de evolución de cálculo de Huella de Carbono en años

futuros. Además, desde este mismo año, se modifica el método de cálculo, realizando el cálculo por poblaciones y ampliando el **alcance 3**.

En este informe se realiza la comparación de los datos de 2023 y 2022. Todos los datos aportados relacionados con cálculo de emisiones provienen de los informes de Huella de Carbono correspondientes a los años 2023 y 2022.

#### *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.

#### *Descripción de las acciones específicas, procesos, programas e iniciativas*

##### Consumo de energía verde.

La organización consume energía verde con garantía de origen (GdO), que acredita 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, y en 2017 decidió que la compra del 100% de la energía procediera de fuentes renovables con garantía de origen.

##### Ahorro energético.

Se promueven acciones que mejoran la eficiencia energética de los 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 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 y energía fotovoltaica para autoconsumo.

El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración existente en las dos Estaciones Depuradoras permite generar energía utilizando como combustible el metano producido en la digestión de los lodos.

Además, se cuenta con placas solares para producción de energía solar fotovoltaica en EDAR Rincón de León, en el depósito de Alcoraya y en las instalaciones de Aureliano Ibarra.

##### Movilidad sostenible.

Se cuenta con optimización de rutas y desplazamientos de la flota de vehículos, además de la incorporación de vehículos ecológicos. Se ha ampliado el número de vehículos sustituidos por ecológicos (eléctricos e híbridos). El teletrabajo y la sustitución de reuniones presenciales por reuniones online ha provocado una reducción del consumo de combustible.

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

## **Emisiones de gases de efecto invernadero**

Aguas de Alicante cuantifica 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 desarrolladas en los municipios de Alicante, Sant Vicent del Raspeig, Sant Joan d'Alacant, El Campello, Monforte del Cid y Petrer.

El cálculo se lleva a cabo de acuerdo con las especificaciones de la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019.

### Metodología de cálculo

La metodología adoptada para el enfoque de cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

$$\text{Emisiones GEI} = \text{Datos de actividad} \times \text{Factor de emisión}$$

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc., y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro “dato de actividad”. Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

### Factores de emisión

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 CO<sub>2</sub> equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m<sup>3</sup> o kg de gas consumido).

#### *Fuente de los factores de emisión utilizados*

- ✓ Quinto informe del “Intergovernmental Panel on Climate Change” (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N<sub>2</sub>O, CH<sub>4</sub>, así como el factor de emisión de N<sub>2</sub>O del agua residual.
- ✓ El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Junio 2023, v. 23). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, Gas Licuado del Petróleo (GLP) y del Gasóleo B y Gasóleo A, el de la electricidad genérico de las comercializadores sin Garantía de Origen (GdO) y los gases refrigerantes R134A, R407A, R410A, R427A.
- ✓ Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de para la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- ✓ UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia y de la combustión de biogás en antorcha. Se revisan estos factores mediante la publicación del UKWIR: “Quantifying and reducing direct greenhouse emissions from water and water treatment processes – Phase 1” (2021, Report Ref. No. 20/CL/01/28).
- ✓ Factores de emisión del proceso de depuración tomados de la metodología descrita en el documento “2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories”, publicado por el IPCC.
- ✓ Factor de emisión para el tipo de reactor A2O en depuración tomado del proyecto experimental Carbolockdown de realización interna en el grupo por CETAQUA Galicia.
- ✓ OCCC, 17 de junio de 2024, “Guia de càcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)”. Obtenidos los factores de emisión para las emisiones indirectas del transporte por

tipología de vehículo y velocidad media. También obtenidos los factores para el cálculo de las emisiones por pasajero en el desplazamiento in-itinerario de los trabajadores.

- ✓ Ecoinvent v3.10. (2023), método IPCC 2021 GWP 100. Factores de emisión de bienes adquiridos tales como reactivos y residuos.
- ✓ UK DEFRA Factores de Emisión (2024). Factores de emisión de estancias en hoteles y viajes propios de la actividad de la empresa.

### **Emisiones consideradas**

Las emisiones consideradas se pueden clasificar en:

- ✓ Directas: generadas por equipos/procesos sobre los cuales se tiene control operacional
- ✓ Indirectas: están relacionadas con la actividad en cuestión, pero la propia empresa no controla.

Además, se contabilizan las emisiones evitadas y reducidas, si las hubiera.

- ✓ Evitadas: aquellas que deja de contabilizar una organización externa, gracias a una medida tomada por la propia instalación.
- ✓ Reducidas: proceden de acciones dirigidas puestas en marcha por la compañía y que únicamente se contabilizan el año posterior a la puesta en marcha de la acción.

En el caso de las emisiones generadas por Aguas de Alicante, se consideran:

Categoría	Origen del consumo
Categoría 1: Emisiones DIRECTAS	Combustibles de equipos fijos, móviles, procesos y emisiones fugitivas.
Categoría 2: Emisiones indirectas debidas al consumo de electricidad	Electricidad o energía importada.
Categoría 3: Emisiones indirectas debidas al transporte	Transporte de bienes aguas arriba/abajo, de empleados, visitas y negocios.
Categoría 4: Emisiones indirectas por productos utilizados/comprados	Productos o servicios comprados o bienes de capital comprados y amortizados.
Categoría 5: Emisiones indirectas por productos generados	Durante el uso del producto, aguas arriba, aguas abajo.
Categoría 6: Emisiones indirectas por otras fuentes	

Las emisiones directas e indirectas derivadas de la actividad desarrollada por Aguas de Alicante durante el año 2023 con suficiente significancia para ser consideradas son las siguientes:

<b>EMISIONES DIRECTAS – CATEGORÍA 1</b>
Emisiones derivadas del consumo de combustibles en vehículos propios y grupos electrógenos.
Emisiones derivadas de las emisiones fugitivas de gases fluorados de los circuitos de refrigeración.
Emisiones derivadas de la operación o el mantenimiento de 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, antorcha y planta de cogeneración
Emisiones de proceso, derivadas de la línea de tratamiento de agua residual y de fango en las instalaciones: EDAR Monte Orgegia y EDAR Rincón de León

<b>EMISIONES INDIRECTAS – CATEGORÍA 2</b>
Emisiones derivadas del consumo de electricidad.

<b>EMISIONES INDIRECTAS – CATEGORÍA 3-4-5-6</b>
CATEGORÍA 3
Emisiones por transporte de empleados - in itinere. (No significativa)
Emisiones por transporte en viajes de negocios. (No significativa)
Transporte de bienes consumidos.

<b>EMISIONES INDIRECTAS – CATEGORÍA 3-4-5-6</b>	
Transporte de residuos.	
<b>CATEGORÍA 4</b>	
Bienes adquiridos: tuberías, equipos informáticos, equipos de bombeo. (No significativa)	
Reactivos consumidos.	
Bienes suministrados: agua tratada.	
Residuos producidos.	
<b>CATEGORÍA 5</b>	
Aguas abajo del uso de los productos de AMAEM, el agua tratada. No se considera para no concurrir en una doble contabilidad.	
<b>CATEGORÍA 6</b>	
Otras emisiones: emisiones indirectas del proceso de depuración.	

### Desglose de emisiones GEI de Aguas de Alicante

<b>Huella de Carbono de Aguas de Alicante - 2023</b>			<b>Toneladas CO2/año</b>
<b>Categoría 1.</b> Total emisiones DIRECTAS	Emisiones de proceso	3.873,54	4.186,10
	Movilidad y refrigerantes	312,56	
<b>Categoría 2.</b> Emisiones indirectas - consumo energético			343,62
<b>Categoría 3.</b> Emisiones indirectas - transporte			246,82
<b>Categoría 4.</b> Emisiones indirectas - consumo bienes y residuos			1.940,23
<b>Categoría 6.</b> Emisiones indirectas - proceso de depuración			2.355,62
Total emisiones directas (No Biogénicas)			312,56
Total emisiones directas (Biogénicas antropogénicas)			3.873,54
Total emisiones indirectas			4.886,29
Total emisiones directas + emisiones indirectas			9.072,39

<b>Huella de Carbono de Aguas de Alicante - 2022</b>			<b>Toneladas CO2/año</b>
<b>Categoría 1.</b> Total emisiones DIRECTAS	Emisiones de proceso	3.797,01	4.113,33
	Movilidad y refrigerantes	316,32	
<b>Categoría 2.</b> Emisiones indirectas - consumo energético			0,00
<b>Categoría 3.</b> Emisiones indirectas - transporte			254,11
<b>Categoría 4.</b> Emisiones indirectas - consumo bienes y residuos			9.608,19
<b>Categoría 6.</b> Emisiones indirectas - proceso de depuración			2.439,12
Total emisiones directas (No Biogénicas)			316,32
Total emisiones directas (Biogénicas antropogénicas)			3.797,01
Total emisiones indirectas			12.301,42
Total emisiones directas + emisiones indirectas			16.414,75

### Reducción de las emisiones GEI

Destacar en 2023 la disminución en las emisiones indirectas frente a 2022, debido principalmente al uso por parte de IDAM de Mutxamel de energía eléctrica con garantía de origen renovable, con cero emisiones.

En 2023 no se ha realizado puesta en marcha de nuevas instalaciones de producción de energía renovable (fotovoltaica/hidráulica), por tanto, no se consideran emisiones reducidas asociadas. Además, durante 2023 no hubo producción de energía con destino venta y por tanto no se contabilizan emisiones evitadas.

AÑO 2023	consumo	Factor de emisión	Emisiones
	kWh	KgCO2/kWh	tCO2/año
Emisiones evitadas - (por venta de energía renovable)	0	0	0
Emisiones reducidas - (por producción de energía renovable)	0	0	0

*¿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*

La gestión 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 esta 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, Aguas de Alicante está aportando valor más allá de lo estrictamente contractual, contribuyendo a la mejora del entorno natural local. La pandemia puso de manifiesto aún más los vínculos entre la salud de las personas y la salud de los ecosistemas y reforzó la urgencia de proteger y recuperar la naturaleza.

En el ámbito de la biodiversidad, el compromiso de Aguas de Alicante 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 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 personas sin conocimientos botánicos. BiObserva STOP-invasoras consta de una web y una app dirigida a las personas 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 web se puede consultar públicamente en [www.biobserva.com/stopinvasoras](http://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 gestión de las zonas verdes. La empresa subcontratista encargada del mantenimiento de zonas verdes, tiene como requisito en el contrato, realizar el mantenimiento de zonas verdes sin utilizar productos fitosanitarios.

Además, en las estaciones depuradoras de aguas residuales se cuenta con un compromiso y un reconocimiento interno como "instalaciones libres de 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, contribuyendo 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. Destaca, como ejemplo relevante, el Parque Inundable 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 se ha convertido en un lugar especialmente importante 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, allí viven algunas plantas idóneas para un ecosistema que puede ser periódicamente inundado. Entre estas especies vegetales acuáticas, o que requieren un alto 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, fomentando su biodiversidad, el parque 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 este lugar para encontrar un ecosistema difícilmente comparable con ningún otro a bastantes kilómetros a la redonda. Se han identificado hasta 105 especies por un equipo de ornitología. Una gran cantidad y variedad de aves han incorporado este parque dentro de sus rutas migratorias.

*Impactos negativos (GRI 304-2 b) : No se conocen.*

### **Hábitats protegidos o restaurados**

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

Aguas de Alicante cuenta con depósitos de almacenamiento de agua potable para consumo humano. Únicamente el Depósito de Aguarríos, localizado en el término municipal de Petrer, se encuentra en Zona ZEPA ES 0000458. Maigmó i Serres de la Foia de Castalla, espacio protegido de Red Natura 2000.

Dentro de las actuaciones para la protección de la biodiversidad y mantenimiento de parajes naturales que realiza Aguas de Alicante, se han llevado a cabo actuaciones para evitar la electrocución aves en la zona de protección de la avifauna en la que se encuentran los sondeos de Sierra de las Águilas, San Juan y San Agustín.

## 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*

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.

Aguas de Alicante, como empresa comprometida tanto con el proceso de transformación digital como con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, tiene concertados con la representación legal de las personas trabajadoras los siguientes Acuerdos:

- Acuerdo sobre Trabajo a Distancia. (40-60% del tiempo de trabajo, es decir, 2 o 3 días por semana)
- Acuerdo sobre Teletrabajo. (Hasta 20% del tiempo de trabajo, es decir, hasta 1 día por la mañana a la semana, o bien, dos tardes por semana).
- 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*

En el ámbito de las Relaciones Laborales y de Recursos Humanos, la estrategia de Aguas de Alicante se basa en el desarrollo de las siguientes líneas de actuación:

- **Diseñar políticas de reclutamiento, selección y atracción del talento** basadas en la identificación de las habilidades y competencias de las personas candidatas, garantizando procesos libres de sesgos y/o discriminación en el acceso a la empresa.
- **Implementar programas de formación** orientados al aprendizaje permanente de conocimientos y habilidades de aplicación práctica en los puestos de trabajo, complementados con una evaluación del impacto de la inversión realizada (evaluación de la eficacia).
- **Identificar y desarrollar el potencial de la plantilla** mediante un análisis exhaustivo de las competencias e intereses de las personas trabajadoras y de los posibles nuevos integrantes. Este enfoque permite definir carreras profesionales, optimizar el flujo de competencias y promover el talento dentro de la empresa.
- **Transformar el sistema de gestión managerial** para evolucionar del modelo tradicional de gestión del desempeño hacia un enfoque basado en el liderazgo de equipos. Este modelo se centra en la transmisión entusiasta de las metas, promoviendo la optimización del comportamiento individual y colectivo, así como la motivación a través del fomento de la autonomía, el sentido del trabajo y el desafío constante en la búsqueda de la excelencia.
- **Desarrollar y aplicar sistemas de retribución** fundamentados en el desempeño, el mérito, el esfuerzo y la capacidad. Estas políticas buscan crear una cultura empresarial que trascienda la mera satisfacción laboral y fomente el entusiasmo en un entorno de claridad, igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, eficacia, promoción de relaciones humanas y respeto por la salud de toda la plantilla.

- **Impulsar una comunicación directa y transparente** con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, especialmente en el contexto de las relaciones laborales y la negociación de convenios. Este enfoque está orientado hacia el respeto mutuo, la cooperación entre las partes y el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.
- **Velar por el adecuado dimensionamiento de la plantilla** según las necesidades del negocio a corto, medio y largo plazo, mediante un análisis continuo de los recursos materiales y humanos, así como de la optimización y digitalización de los procesos, adaptándonos a las circunstancias del mercado.
- **Ejecutar y fomentar políticas de igualdad de oportunidades**, diversidad en la plantilla, conciliación familiar y desconexión digital, asegurando un entorno inclusivo y respetuoso con las necesidades de todas las personas.

Las acciones más relevantes desarrolladas en 2024 en el ámbito laboral y de las relaciones laborales se han recopilado en la intranet corporativa de Aguas de Alicante, así como en la herramienta *Programa de Gestión (PRG)*. En esta última, se lleva un registro detallado de cada acción, incluyendo las personas responsables, los medios empleados, las metas establecidas y los plazos correspondientes.

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

Aguas de Alicante cuenta con documentación específica dentro del Sistema de Gestión que detalla de forma exhaustiva las funciones y responsabilidades:

- **Descripciones de puestos de trabajo**, organizadas para cada área de la empresa.
- **Funciones comunes a los sistemas de gestión**, aplicables de manera transversal.

Toda esta documentación está gestionada a través de la herramienta de gestión documental *Gesdocal*, que permite el control de revisiones, fechas de aprobación y trazabilidad en la 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 (Personas, Talento y Organización);
- Red de Seguridad y Salud;
- Red de Equidad;
- Red de Acción Social;
- Red de Sistemas de Gestión;
- Red de Sistemas de la Información;
- Red de Embajadores;
- Consejera de Acoso;
- Agente de Igualdad;
- Representación Legal de las Personas Trabajadoras;
- Compliance Officer;
- Delegado de Protección de Datos;
- Atención psicológica (servicio iniciado en 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);
- Aplicaciones orientadas a la formación y desarrollo profesional;
- 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 Personas, Talento 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;
- Canal ético, con arreglo a lo dispuesto en la Ley 2/2023, de protección al informante;
- 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 contar con una plantilla profesional, motivada y con expectativas de desarrollo. Para garantizar una ocupación de calidad, se han establecido los siguientes objetivos:

- **Impulsar políticas de atracción, desarrollo y retención de perfiles clave** mediante herramientas digitales para la detección de talento y el desarrollo de personas, como *Talent Hub*, así como proyectos de consultoría en materia de desarrollo personal y profesional (coaching, formaciones específicas, etc.).
- **Definir y fortalecer las metodologías de evaluación y selección** con el fin de garantizar procesos justos y objetivos, que evalúen las competencias y los conocimientos necesarios para el desempeño de cada puesto.
- **Fomentar programas de transformación digital y planes de eficiencia** adaptados al contexto socio-laboral actual, alineados con las necesidades de la empresa y del mercado.
- **Desarrollar y supervisar procedimientos y normativas internas** que aseguren el cumplimiento de los valores y compromisos asumidos en el Código de Conducta de la Empresa, el Protocolo de Acoso y el Modelo de Prevención.
- **Facilitar un modelo de salud integral** que responda a las necesidades del colectivo laboral, integrando políticas y acciones que promuevan hábitos saludables dentro de Aguas de Alicante.
- **Impulsar políticas de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres**, conciliación de la vida personal y laboral, y gestión de la diversidad en la plantilla, fomentando un entorno inclusivo.
- **Diseñar y mantener un plan de formación continuo** que cubra las necesidades formativas identificadas en la plantilla, incluyendo cursos de actualización y desarrollo de competencias enfocadas al crecimiento profesional.
- **Fomentar el diálogo y la negociación** entre el Comité de Empresa y la Representación Legal de las Personas Trabajadoras para resolver cuestiones de interés común, fortaleciendo las relaciones laborales en la organización.

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

La gestión de una ocupación de calidad incluye actuaciones específicas, entre las que destacan las siguientes:

- **Proyecto de profesionalización de la plantilla operativa**, mediante la realización de acciones formativas específicas de adscripción voluntaria para el personal.
- **Fomento de prácticas formativas en la modalidad de FP Dual**, en colaboración con diferentes centros educativos, preferentemente locales o de la provincia, y orientadas a distintas ramas de actividad.
- **Elaboración y puesta en marcha de Bolsas de Empleo**, especialmente dirigidas al personal operativo con estudios oficiales acreditados en las áreas de gestión del agua, electricidad y

electromecánica. Estas bolsas incluyen una reserva de puestos para estudiantes que hayan realizado prácticas de formación profesional en la empresa, contribuyendo así a la generación de empleo joven y de calidad en el sector.

- **Digitalización y automatización de procesos relacionados con la gestión de personal.** A través de la herramienta *Suapp*, Aguas de Alicante ofrece la posibilidad de que las personas trabajadoras autogestionen determinados trámites administrativos. Esto fomenta tanto la autonomía de la plantilla como la agilidad en los procesos, repercutiendo positivamente en su satisfacción.

## 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:

- El 50% de las personas Consejeras son designadas a propuesta del Socio Público, Excmo. Ayuntamiento de Alicante.
- El otro 50% a propuesta del Socio Privado, Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.U.

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, en el año 2024 D. Sergio Sánchez Ríos, 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/a) -no tiene voto-
- Consejeros/as.

Descripción de la Composición:

- Presidente: Luis Barcala Sierra (Ayuntamiento de Alicante)
- Consejeros/as:
  - Cristina García Garri (Ayuntamiento de Alicante)
  - Manuel Villar Sola (Ayuntamiento de Alicante)
  - Manuel Copé Tobaja (Ayuntamiento de Alicante)
  - Ana Barceló Chico (Ayuntamiento de Alicante)
  - Sara Llobel Peralta (Ayuntamiento de Alicante)
  - Mario Ortola Martínez (Ayuntamiento de Alicante)
  - Eduardo Montero Valiente (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S.A.U.)
  - Isidoro Andreu Hurtado (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S.A.U.)
  - Rubén Ruiz Arriazu (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S.A.U.)
  - Cristina Baixauli Fons (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S.A.U.)
  - Martín Sanz Moros (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S.A.U.)
  - Jordi Azorin Poveda (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S.A.U.)
  - Ernesto Gerardo Mata López (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S.A.U.)

### *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
2024	Consejero/a	4	10	14
2024	Directivo/a	3	7	10
2023	Consejero/a	4	10	14
2023	Directivo/a	3	7	10

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

Distribución de la plantilla por sexo					
Año	Mujer	%	Hombre	%	Total
2024	95	28,10%	243	71,89%	338
2023	99	29,80%	233	70,20%	332

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

Distribución de la plantilla por centro de trabajo y sexo 2024						
Centro de trabajo	Mujer	%	Hombre	%	Total	
Alicante	70	48,61	74	51,38	144	
Aureliano ibarra	4	7,69	48	92,31	52	
EDAR Rincon de Leon	6	10	54	90	60	
Petrer	1	12,50	7	87,50	8	
San Vicente del Raspeig	3	21,43	11	78,57	14	
El Campello	2	15,38	11	84,62	13	
Monforte del Cid	1	100,00	0	0,00	1	
EDAR Monte Orgegia	8	24,24	25	75,76	33	
CEMEX	0	0,00	8	100,00	8	
La Traída	0	0,00	5	100,00	5	
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>28,11</b>	<b>243</b>	<b>71,89</b>	<b>338</b>	

Plantilla por género y centro de trabajo al final de 2023						
Centro de trabajo	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Alicante	73	21,99%	73	21,99%	146	43,98%
Aureliano ibarra	5	1,51%	45	13,55%	50	15,06%
EDAR Rincon de Leon	7	2,11%	49	14,76%	56	16,87%
Petrer	1	0,30%	7	2,11%	8	2,41%
San Vicente del Raspeig	3	0,90%	10	3,01%	13	3,92%
El Campello	2	0,60%	9	2,71%	11	3,31%
Monforte del Cid	1	0,30%	0	0,00%	1	0,30%
EDAR Monte Orgegia	7	2,11%	25	7,53%	32	9,64%
CEMEX	0	0,00%	11	3,31%	11	3,31%
La Traída	0	0,00%	4	1,20%	4	1,20%
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>29,82%</b>	<b>233</b>	<b>70,18%</b>	<b>332</b>	<b>100,00%</b>

**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
2024	Indefinido	92	233	325
2024	Temporal	3	10	13
2023	Indefinido	95	225	320
2023	Temporal	4	8	12

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

**Año 2024**

	Plantilla Indefinida 2024					Plantilla Temporal 2024				
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Dirección	7	70	3	30	10	0	0	0	0	0
Tit. Superiores	39	68,42	18	31,58	57	0	0	0	0	0
Tit. Grado Medio	20	80	5	20	25	0	0	0	0	0
Mandos intermedios	30	62,5	18	37,5	48	0	0	1	100	1
Personal de Oficina	15	32,61	31	67,39	46	1	50	1	50	2
Profesionales de Oficio	85	96,59	3	3,41	88	7	100	0	0	7
Resto de Plantilla	37	71,43	14	28,57	51	2	80	1	20	3
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>71,52</b>	<b>92</b>	<b>28,48</b>	<b>325</b>	<b>10</b>	<b>80</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>13</b>

**Año 2023**

	Plantilla Indefinida 2023					Plantilla Temporal 2023				
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Dirección	7	70	3	30	10	0	0	0	0	0
Tit. Superiores	39	68,42	18	31,58	57	0	0	0	0	0
Tit. Grado Medio	18	75	6	25	24	0	0	0	0	0
Mandos intermedios	31	63,26	18	36,73	49	1	100	0	0	1
Personal de Oficina	13	28,26	33	71,73	46	0	0	4	100	4
Profesionales de Oficio	80	96,38	3	3,61	83	4	100	0	0	4
Resto de Plantilla	37	72,54	14	27,45	51	3	100	0	0	3
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>70,31</b>	<b>95</b>	<b>29,68</b>	<b>320</b>	<b>8</b>	<b>66,66</b>	<b>4</b>	<b>33,33</b>	<b>12</b>

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

Plantilla no empleada a final de 2024			
Tipo de jornada	Mujer	Hombre	Total
No laboral: Prácticas	0	2	2
No laboral: Voluntariado	0	0	0
No laboral: ETT	0	0	0

Plantilla no empleada a final de 2023			
Tipo de jornada	Mujer	Hombre	Total
No laboral: Prácticas	1	1	2
No laboral: Voluntariado	0	0	0
No laboral: ETT	0	0	0

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

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo a final de 2024										
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		5	2	25	1	54		43		9
Técnicos cualificados			3	2	9	10	8	19	3	2
Mandos Intermedios			1		5	13	10	24	2	2
Dirección					2	2	1	6		
Personal de oficina	2	1	2	3	22	9	21	12	1	2
Prácticas		0								
Total	2	6	8	30	39	88	40	104	6	15

*La totalidad de la plantilla opera en España.*

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo a final de 2023										
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	1	2	2	24	4	57	0	30	0	9
Técnicos cualificados	1	0	2	1	9	16	9	20	2	1
Mandos Intermedios	0	0	1	1	5	11	7	26	1	3
Dirección	0	0	0	0	3	4	0	3	0	0
Personal de oficina	1	0	5	2	24	9	18	12	4	2
C.Prácticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	2	10	28	45	97	34	91	7	15

*La totalidad de la plantilla opera en España.*

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

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, edad y sexo año a final de 2024										
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			1		1	5	3	3	6	14
Indefinido - Completa		2	7	27	37	82	37	100		
Temporal - Parcial										1
Temporal - Completa	2	4		3	1	1		1		
Prácticas - Parcial										
Prácticas - Completa		0								
Total	2	6	8	30	39	88	40	104	6	15

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, edad y sexo año 2023										
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					3	4			1	
Indefinido - Completa	2	1	8	26	40	89	34	90	7	14
Temporal - Parcial			1		1					1
Temporal - Completa	1	1	1	2	1	4				
Prácticas - Parcial										
Prácticas - Completa										
Total	3	2	10	28	45	97	34	91	7	15

## 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 2024										
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	1,73		2,00	21,91	1,00	51,17		44,00		11,00
Técnicos cualificados			3,80	2,00	8,91	10,00	7,50	18,25	3,00	2,00
Mandos Intermedios			1,00		4,00	13,71	10,00	24,75	2,00	2,00
Dirección					2,00	2,00	1,00	6,00		
Personal de oficina			2,00	2,00	22,72	8,33	21,50	12,00	4,00	3,00
Prácticas										
Total	1,73	0,00	8,80	25,91	38,63	85,21	40,00	105,00	9,00	18,00

Media anual de contratos indefinidos por edad, sexo y clasificación profesional año 2023										
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		1,00	1,55	20,87	1,00	53,00		35,41		9,80
Técnicos cualificados	0,54		1,59	1,00	9,00	15,33	9,00	21,00	1,00	2,35
Mandos Intermedios			1,00		5,00	7,67	7,63	21,95	2,00	1,05
Dirección					3,58	3,84		4,99		
Personal de oficina	0,71		4,41	1,59	24,46	11,00	17,00	11,31	4,72	2,00
Prácticas										
Total	1,25	1,00	8,55	23,46	43,04	90,84	33,63	94,66	7,72	15,20

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

Media anual de contratos temporales por edad, sexo y clasificación profesional Año 2024										
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	2,04		0,02	0,93		3,19		0,23		1,00
Técnicos cualificados										
Mandos Intermedios					0,15					
Dirección										
Personal de oficina	0,16	0,73		0,36	1,60	0,39		0,25		
Prácticas	1,36	0,48				0,04				
Total	3,56	1,21	0,02	1,29	1,75	3,62	0,00	0,48	0,00	1,00

Media anual de contratos a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional Año 2023										
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		0,35		0,33						0,6
Técnicos cualificados										
Mandos Intermedios			1		1	1		1		
Dirección					1,58	3				
Personal de oficina					0,59					
Prácticas										
Total	0,00	0,35	1,00	0,33	3,17	4,00	0,00	1,00	0,00	0,60

## Personas empleadas con discapacidad

*Personas empleadas con discapacidad reconocida*

Personas empleadas con discapacidad reconocida		
	Mujer	Hombre
Año 2024	3	4
Año 2023	3	4

## Número de despidos

*Despidos por sexo, edad y clasificación profesional*

Despidos por sexo, edad y clasificación profesional en 2024										
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	1	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Intermedios	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
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	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00

Despidos por sexo, edad y clasificación profesional en 2023										
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	1
Técnicos cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Intermedios	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal de oficina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
prácticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2

## 7.3 Política retributiva

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

**Datos salariales correspondientes al año 2024** (\*) 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.

Tabla de remuneraciones por clasificación profesional 2024

Puestos de Trabajo	Media Mujeres	Media hombres	Brecha salarial promedios
Nivel 6	59.848,64 €	64.673,79 €	<b>7,5%</b>
Nivel 5	42.917,58 €	50.351,23 €	<b>14,8%</b>
Nivel 4	34.936,44 €	45.208,18 €	<b>22,7%</b>
Nivel 3		57.010,07 €	
Nivel 2		38.144,40 €	
Nivel 1	33.580,96 €	38.504,55 €	<b>12,8%</b>
<b>Total</b>	<b>39.556,34 €</b>	<b>45.769,98 €</b>	<b>13,6%</b>

Nivel 6. Dirección y responsables

Nivel 5. Personal técnico

Nivel 4. Analistas y delineantes.

Nivel 3. Capataces.

Nivel 2. Subcapataces.

Nivel 1. Personal operario y personal administrativo.

**Datos salariales correspondientes al año 2023 (\*)** 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.

Tabla de remuneraciones por clasificación profesional 2023

Puestos de Trabajo	Media Mujer	Media Hombre	BRECHA
Nivel 1	36.251,34 €	43.414,94 €	16,50%
Nivel 2			
Nivel 3	34.603,44 €	53.447,23 €	35,26%
Nivel 4	30.425,33 €		
Nivel 5	48.773,83 €	56.696,78 €	13,97%
Nivel 6	61.203,01 €	71.092,63 €	13,91%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>43.186,28 €</b>	<b>50.928,38 €</b>	<b>15,20%</b>

Nivel 6. Dirección y responsables

Nivel 5. Personal técnico

Nivel 4. Técnicos juniors.

Nivel 3. Capataces, analistas y delineantes.

Nivel 2. Subcapataces (n/a).

Nivel 1. Personal operario y personal administrativo.

Tabla de remuneraciones por clasificación profesional, edad y sexo 2024

	H				M			
	Cuenta de ID	Suma de ETC	Promedio de SALARIO	MEDIANA	Cuenta de ID	Suma de ETC	Promedio de SALARIO	MEDIANA
<b>Nivel 1</b>	<b>160</b>	<b>153,96</b>	<b>38.474,11 €</b>	<b>44.001,31 €</b>	<b>58</b>	<b>54,02</b>	<b>33.477,35 €</b>	<b>38.326,86</b>
DE 30 A 50	103	100,90	37.059,09 €	40.340,17 €	35	32,54	31.461,19 €	38.043,17333
MAYORES DE 50	51	50,02	42.055,57 €	48.250,01 €	21	20,79	36.923,32 €	39.698,39314
MENOR 30	6	3,05	26.539,24 €	30.194,99 €	2	0,68	24.637,70 €	27.808,16943
<b>Nivel 2</b>	<b>2</b>	<b>1,71</b>	<b>34.429,03 €</b>	<b>38.205,12 €</b>				
DE 30 A 50	1	1,22	39.261,33 €	49.386,03 €				
MAYORES DE 50								
MENOR 30	1	0,49	22.443,84 €	27.024,22 €				
<b>Nivel 3</b>	<b>10</b>	<b>10,77</b>	<b>57.010,07 €</b>	<b>62.428,345</b>				
DE 30 A 50	3	3,19	45.659,76 €	49.137,2				
MAYORES DE 50	7	7,58	61.796,59 €	66.811,67				
MENOR 30								
<b>Nivel 4</b>	<b>7</b>	<b>6,79</b>	<b>45.810,87 €</b>	<b>47.074,88 €</b>	<b>5</b>	<b>5,075</b>	<b>34.936,44 €</b>	<b>35.381,10 €</b>
DE 30 A 50	4	3,54	39.355,90 €	3,54 €	5	5,075	34.936,44 €	44.435,11 €
MAYORES DE 50	3	3,25	52.839,62 €	3,25 €				
MENOR 30	0			0,00 €				
<b>Nivel 5</b>	<b>35</b>	<b>38,86</b>	<b>50.575,04 €</b>	<b>116.566,00 €</b>	<b>29</b>	<b>31,07</b>	<b>43.077,47 €</b>	<b>47.438,18 €</b>
DE 30 A 50	15	16,72	45.912,47 €	55.757,90 €	15	16,356	38.048,55 €	44.435,11 €
MAYORES DE 50	20	22,14	54.095,22 €	60.808,10 €	13	14,589	49.004,24 €	57.615,21 €
MENOR 30					1	0,128	10.122,81 €	29.103,08 €
<b>Nivel 6</b>	<b>43</b>	<b>44,46</b>	<b>64.544,13 €</b>	<b>140.447,35 €</b>	<b>12</b>	<b>12,470</b>	<b>58.997,66 €</b>	<b>69.220,01 €</b>
DE 30 A 50	16	16,04	59.474,68 €	62.163,25 €	5	4,708	54.245,22 €	65.959,88 €
MAYORES DE 50	27	28,42	67.405,14 €	78.284,10 €	7	7,762	61.880,55 €	72.480,13 €
MENOR 30								
<b>Total general</b>	<b>257</b>	<b>256,55</b>	<b>45.769,98 €</b>	<b>48.536,59 €</b>	<b>104</b>	<b>102,640</b>	<b>39.556,34 €</b>	<b>41.202,26 €</b>

Tabla de remuneraciones por clasificación profesional, edad y sexo 2023

	H				M			
	Cuenta de ID	Suma de ETC	Promedio de SALARIO EQ.	MEDIANA	Cuenta de ID	Suma de ETC	Promedio de SALARIO EQ.	MEDIANA
<b>Nivel 1</b>	<b>159</b>	<b>135,83</b>	<b>42.882,50 €</b>	<b>42.031,64 €</b>	<b>64</b>	<b>50,343</b>	<b>35.695,77 €</b>	<b>34.789,05 €</b>
DE 30 A 50	102	85,72	40.130,56 €	39.925,49 €	41	30,929	34.117,76 €	30.971,51 €
MAYORES DE 50	55	48,38	48.367,75 €	47.586,36 €	22	19,281	39.116,93 €	37.879,23 €
MENOR 30	2	1,73	32.387,29 €	32.387,29 €	1	0,133	25.128,75 €	25.128,75 €
<b>Nivel 3</b>	<b>14</b>	<b>13,93</b>	<b>53.468,03 €</b>	<b>53.743,90 €</b>	<b>4</b>	<b>3,989</b>	<b>34.597,61 €</b>	<b>33.014,68 €</b>
DE 30 A 50	6	6,00	42.466,41 €	42.795,22 €	3	2,989	36.065,67 €	33.526,91 €
MAYORES DE 50	8	7,93	61.719,25 €	60.750,64 €	0	0,000	0,00 €	0,00 €
MENOR 30	0	0,00	0,00 €	0,00 €	1	1,000	30.193,43 €	30.193,43 €
<b>Nivel 4</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>2</b>	<b>2,000</b>	<b>30.425,33 €</b>	<b>30.425,33 €</b>
DE 30 A 50	0	0,00	0,00 €	0,00 €	1	1,000	33.341,41 €	33.341,41 €
MAYORES DE 50	0	0,00	0,00 €	0,00 €	0	0,000	0,00 €	0,00 €
MENOR 30	0	0,00	0,00 €	0,00 €	1	1,000	27.509,24 €	27.509,24 €
<b>Nivel 5</b>	<b>34</b>	<b>32,71</b>	<b>56.846,12 €</b>	<b>56.710,64 €</b>	<b>21</b>	<b>20,531</b>	<b>48.637,53 €</b>	<b>44.630,46 €</b>
DE 30 A 50	13	12,92	50.887,63 €	53.612,44 €	12	11,589	42.185,47 €	40.068,35 €
MAYORES DE 50	21	19,79	60.534,71 €	60.297,49 €	9	8,942	57.240,28 €	60.462,53 €
MENOR 30	0	0,00	0,00 €	0,00 €	0	0,000	0,00 €	0,00 €
<b>Nivel 6</b>	<b>44</b>	<b>39,52</b>	<b>72.773,69 €</b>	<b>69.438,62 €</b>	<b>19</b>	<b>16,190</b>	<b>62.349,69 €</b>	<b>60.676,64 €</b>
DE 30 A 50	18	16,15	67.249,52 €	59.837,80 €	11	8,595	61.576,17 €	54.698,30 €
MAYORES DE 50	26	23,37	76.598,12 €	75.810,74 €	8	7,594	63.413,27 €	62.611,23 €
MENOR 30	0	0,00	0,00 €	0,00 €	0	0,000	0,00 €	0,00 €
<b>Total general</b>	<b>251</b>	<b>221,98</b>	<b>50.604,31 €</b>	<b>47.352,95 €</b>	<b>110</b>	<b>93,052</b>	<b>42.634,57 €</b>	<b>38.347,97 €</b>

Remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo año 2024

Remuneración media de los Órganos de Gobierno por sexo según retribución total		
Categoría	Mujer	Hombre
Consejero/a	Sin remuneración	Sin remuneración
Directivo/a	93.774,06	113.472,43

Remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo año 2023

Remuneración media de los Órganos de Gobierno por sexo según retribución total		
Categoría	Mujer	Hombre
Consejero/a	Sin remuneración	Sin remuneración
Directivo/a	85.187,23	95.308,20€

## 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, 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 de su personal. Estas medidas han sido diseñadas tomando como referencia las necesidades y expectativas de las personas que forman parte de la organización, habiendo sido difundidas a la plantilla, 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 51 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 2024 se han actualizado los Acuerdos con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras suscritos en 2021 sobre trabajo a distancia, y teletrabajo, habiendo resultado restringidos al ámbito nacional y con una nueva modalidad de teletrabajo referida a las dos tardes de trabajo en invierno :

- Acuerdo sobre Trabajo a Distancia. Supone un 40% del tiempo de trabajo, es decir, 2 días por semana.
- Acuerdo sobre Teletrabajo. Supone el 20% del tiempo de trabajo, es decir, un día por semana de jornada de mañana, o bien, dos tardes por semana.
- Respecto al ámbito de aplicación de los acuerdos, se refieren a todas las áreas transversales y clientes, existiendo limitaciones en el área de operaciones.
- 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 37 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. Permiso por el tiempo necesario para acudir a consultorio médico de la Seguridad Social o a especialistas privados, Ayuda por guardería para el cuidado de hijos/as menores de 3 años.
- Desarrollo personal y profesional. Procesos de Promoción interna (Art 18 del Convenio Colectivo)
- Igualdad de Oportunidades. Inclusión de Criterios Sociales derivados de la aplicación de políticas inclusivas para la evaluación de las empresas proveedoras.

### *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. Se encuentran recogidas en el Catálogo de

Medidas de Conciliación a disposición de la plantilla en los portales digitales y en los tablones de Equidad, superan lo establecido con carácter general en la normativa vigente.

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. 32 del Convenio Colectivo).
- Retribución flexible: la empresa pone a disposición del personal la opción de contratar seguro médico privado, cheque restaurante o cheque guardería, siendo abonado 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. 36).
- Fondo Social para la financiación total o parcial de las peticiones (gastos médicos, etc) que efectúe la plantilla según el Reglamento del Fondo Social. (Convenio Colectivo, art. 37).
- Fiesta de la empresa: la empresa financiará la comida, asumiendo los gastos (Convenio Colectivo, art. 40).
- Guía del viajero con indicación de la documentación necesaria, recomendaciones a tener en cuenta, datos de contacto, etc. Resulta de aplicación a la plantilla de AMAEM.
- Políticas y procedimientos de seguridad en viajes a países de alto riesgo aplicables a la plantilla de AMAEM.
- 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. 35).
- 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. 31.1).
- Préstamo para adquisición de vivienda según Convenio Colectivo (art. 31.2).
- Préstamo de atenciones diversas según Convenio Colectivo (art. 31.2).
- 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. 23).
- 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.
- Acuerdo firmado sobre Desconexión Digital negociado con la RLT para toda la plantilla de AMAEM.
- Se ha 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.
- Plataforma formativa digital con módulo específico cultural disponible para la plantilla de AMAEM.
- Portal BITA. Repositorio documental de libros y revistas profesionales accesible a través de Suapp.

Total medidas de Calidad en el empleo:22

#### Medidas de flexibilidad temporal y espacial:

- Flexibilidad horaria, para personal técnico, administrativo y de laboratorio, según lo establecido en el calendario laboral de AMAEM.
- Jornada intensiva en verano de junio a septiembre, para personal técnico, administrativo y de laboratorio, según lo establecido en el calendario laboral de AMAEM.
- 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. 23).
- Vacaciones: 25 días laborables de vacaciones, incrementados en 11 para personas con cuarenta o más años de servicio (Convenio Colectivo, art. 21).
- 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. 22).
- Horario especial 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. 22).
- Opción voluntaria de trabajar a distancia el 40% de la jornada, es decir, 2 días por semana. Medida dirigida a todo el personal, a excepción del personal de operaciones especificado en el Acuerdo suscrito con la RLT y tomando en consideración las especificaciones por razones organizativas igualmente establecidas en el indicado Acuerdo.
- Opción voluntaria de Teletrabajo de hasta un 20% de la jornada, es decir, 1 día. Medida dirigida a todo el personal, a excepción del personal de operaciones especificado en el Acuerdo suscrito con la RLT y tomando en consideración la regulación establecida en el indicado Acuerdo.

Total medidas de flexibilidad: 8

#### Medidas de apoyo a la familia de la plantilla.

- 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 y Art 23 del Convenio Colectivo).

- Permiso de 1 día (el día de la celebración), en caso de matrimonio de hijos o hijas (Convenio Colectivo, art. 23).
- 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. 23).
- Permiso de 5 días laborables por fallecimiento de cónyuge o hijos/as (Convenio Colectivo, art. 23).
- 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. 31.3).
- Ayuda por guardería o para el cuidado de hijos/as menores de 3 años por la cuantía recogida en el Convenio Colectivo (art. 31.4).
- Ayuda por discapacidad psíquica o física, para hijos /as del personal de la plantilla, según lo establecido en el Convenio Colectivo (art. 34).
- Entrega de juguetes la víspera de Reyes para los hijos/as del personal menores de 11 años.
- Concursos para hijos/as del personal (dibujo, fotografía, etc).
- Actividades en el Museo del Agua, acceso gratuito para el personal de la empresa y sus familias.

Total medidas de apoyo a la familia: 10

#### Medidas de Desarrollo personal y profesional.

- Asesment 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 para hijos /as (art. 31.3).
- Procesos de promoción interna, de acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo (art. 18).
- SGD, sistema de evaluación del desempeño. Esta medida no alcanza a todos los colectivos de la Empresa. Se aplica conforme a política del Grupo.
- DEO, dirección por objetivos. Esta medida no alcanza a todos los colectivos de la Empresa. Se aplica conforme a política del Grupo.

Total medidas de desarrollo personal y profesional: 5

#### Medidas sobre Igualdad de Oportunidades.

- Plan Estratégico de Equidad Corporativo.
- Inclusión de Criterios Sociales derivados de la aplicación de políticas inclusivas para la evaluación de las empresas proveedoras.
- 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.

Total medidas de Igualdad de Oportunidades: 6

*Cómo se realiza un fomento de la corresponsabilidad en la organización.*

El Modelo efr es 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.

La certificación inicial del Modelo de Conciliación 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 primera auditoría externa de renovación del ciclo; en el año 2022 tuvo lugar la segunda auditoría externa de renovación trienal con el resultado de haber ascendido a la categoría de certificación proactiva B. Asimismo, en 2024 se superó con éxito la correspondiente auditoría de seguimiento anual del Modelo.

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

- Portales digitales y tablones de equidad.
- Plan de Comunicación y procedimientos del Modelo efr.
- Elaboración de indicadores y cumplimiento de objetivos.
- Superación de Auditoría externa anual.
- Encuestas realizadas cada 3 años a la plantilla, coincidiendo con las revisiones del modelo, con el resultado de haber sido valorada la gestión de la conciliación en la empresa de forma satisfactoria.

Definición de conciliación y orientación estratégica. Modelo efr.

Cumpliendo con lo establecido en la normativa efr se define a continuación el posicionamiento inicial y de cada ciclo de la definición de conciliación y orientación estratégica:

Posicionamiento inicial (25/08/2017):

*"Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. (AMAEM), de acuerdo con lo establecido en el Código Ético corporativo, se declara respetuosa con la diversidad y la vida privada 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 repercuten en la mejora de la imagen de la Empresa en materia de Responsabilidad Social Corporativa.*

*En concreto, AMAEM 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.*

*Para ello, la empresa se servirá del Modelo EFR, entendiendo que éste es una herramienta adecuada para la gestión de estas variables y su mejora continua. "*

### Posicionamiento desde el segundo ciclo. Inclusión del término “corresponsabilidad”

*“Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. (AMAEM), de acuerdo con lo establecido en su Código de Conducta, y en el documento de compromiso con el desarrollo de políticas para la igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres, 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.*

*En concreto, AMAEM, 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 servirá del Modelo efr, entendiendo que éste es una herramienta adecuada para la gestión de estas variables y su mejora continua. ”*

### Revisión por la Dirección del Modelo efr.

En las conclusiones del Informe de la Revisión por Dirección en el último ciclo de revisión del Modelo efr se destacaron las siguientes actuaciones:

- Aprobación y registro en el año 2022 del IV Plan de Igualdad de AMAEM, con un periodo de vigencia de 4 años..
- Realización del informe del distintivo “Igualdad en la Empresa” otorgado a AMAEM.
- Actualización y difusión del catálogo de medidas de conciliación.
- Acuerdos sobre teletrabajo, trabajo a distancia y desconexión digital en los términos acordados con la RLT.
- Realización de encuestas a la plantilla referidas a las medidas de conciliación implementadas, comunicación interna y clima laboral. Asimismo, se elaboraron los correspondientes Informes de resultados, habiendo resultado muy satisfactorios.
- Elaboración, aprobación y difusión de la ITT-S/efr-02. Procedimiento de homologación y evaluación de los criterios sociales de las empresas proveedoras.
- Elaboración de los indicadores correspondientes al nivel de certificación C++, más los indicadores que corresponden al nivel de certificación B: inversión en conciliación y extensión de la cultura efr a la cadena de valor. Cabe señalar que se consiguió el indicado nivel de certificación.

Las actuaciones desarrolladas anteriormente expuestas y la planificación efectuada fueron trasladadas al Comité de Dirección, así como a la representación social habiéndose considerada la gestión realizada adecuada.

### Descripción de las políticas de desconexión laboral.

El Acuerdo sobre Desconexión Digital, negociado con la Representación Legal de la Personas Trabajadoras, pretende garantizar el derecho del personal de la empresa a la intimidad personal y familiar en el uso de los dispositivos digitales puestos a disposición por parte de la empresa, el derecho 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 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*

	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Total</b>
2024	11.566,00	23.635,00	35.201,00
2023	13.878,08	26.897,76	40.777,54

## **7.5 Relaciones sociales**

### **Gestión de las relaciones sociales**

#### **Gestión de las relaciones sociales**

*Descripción de los objetivos y metas*

Uno de los objetivos principales de Aguas de Alicante en el ámbito de las relaciones socio-laborales, además de velar por el estricto cumplimiento de las normativa laboral vigente en cada momento, es trabajar en continuo en favor del bienestar profesional y personal de su plantilla mediante la adopción de acuerdos de diferente naturaleza tomados preferentemente en el seno de la negociación colectiva (representación legal de las personas trabajadoras) y en este contexto Aguas de Alicante tiene el firme compromiso de garantizar la igualdad entre la plantilla y fomentar la diversidad entendida en su más amplio sentido, erradicando cualquier tipo o forma de discriminación por cuestión de género, raza, discapacidad, orientación sexual, edad, ...

Por ello, entre sus objetivos se encuentran los siguientes:

- Favorecer la integración de personas con discapacidad.

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.

- 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, personal operario).

*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 una representación empresarial así como por miembros del Comité de Empresa. 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 asesores externos, 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 de Igualdad, constituida por el mismo número de representantes de la Empresa y de personas trabajadoras, realiza el seguimiento de las medidas que integran el IV Plan de Igualdad de Aguas de Alicante, aprobado el 30 de junio de 2022. 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 en materia de conciliación.

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 constituir una empresa clave en cuanto a la gestión de prácticas académicas orientada a formar a jóvenes generaciones.

## 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 2024	27,94%	72,06%	100%
Año 2023	29,80%	70,20%	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 explotadas operan 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 la plantilla, la formación y capacitación en los riesgos principales del personal expuesto, 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 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 llegar a "Cero Accidentes". Nadie debería lesionarse realizando su trabajo en AMAEM, pero desgraciadamente esto todavía no es una realidad. Para prevenir los accidentes más graves y mortales, todos y todas sin excepción deben seguir nuestras 12 Reglas que Salvan Vidas.

Nuestra cultura preventiva se basa en un enfoque conductual exigente, centrado en el cuidado y justo, en línea con el estándar del grupo, "Veolia Cares".

#### *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 y 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: trabajos en altura, en espacios confinados, en zanjas o con presencia de energías
- Formación al personal directivo y cadena de mando en liderazgo en seguridad y salud
- Plan de acción frente a los Trastornos Musculoesqueléticos (TME), para disminuir la incidencia de accidentes y enfermedades causados por estos factores

- Digitalización de procesos (visitas de seguridad, comunicados de riesgos, permisos de trabajo), para facilitar la trazabilidad y el seguimiento de las acciones planteadas

## 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 2024						
Personas empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	97	29	241	71	338	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	97	29	241	71	338	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	97	29	241	71	33	100

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad en 2023						
Personas empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	99	30	233	70	332	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	99	30	233	70	332	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	99	30	233	70	332	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 2024						
Personas NO empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	31	13	210	87	241	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	31	13	210	87	241	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	31	13	210	87	241	100

Personas trabajadoras no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad. Año 2023						
Personas NO empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	31	15	175	85	206	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	31	15	175	85	206	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	31	15	175	85	206	100

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

<b>Personas trabajadoras empleadas y no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad. Año 2024</b>						
<b>Personas empleadas y NO empleadas</b>	<b>Mujer</b>	<b>%</b>	<b>Hombre</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	128	22	451	78	579	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	128	22	451	78	579	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	128	22	451	78	579	100

<b>Personas trabajadoras empleadas y no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad. Año 2023</b>						
<b>Personas empleadas y NO empleadas</b>	<b>Mujer</b>	<b>%</b>	<b>Hombre</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	130	24	408	76	538	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	130	24	408	76	538	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	130	24	408	76	538	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 de la Evaluación 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 anual.
- Examen de salud por riesgo durante el embarazo.

### 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 488/1997 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 PS-S/P-01 Comunicación, investigación y reporte de eventos SSL, que establece el procedimiento para informar y reportar las situaciones de riesgo que pudieran tener consecuencias en la seguridad y salud de las personas, instalaciones y/o el medio ambiente.

#### *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 eliminen 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 (HiPo). 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
  - Riesgos en trabajos en el interior de zanjas
  - Manipulación de productos químicos
  - Primeros auxilios nivel básico
  - Escuela de espalda
  - Curso Básico en PRL (50 h)

- Investigación de accidentes
- Medidas de emergencia-planes de emergencia

Tanto la formación requerida como la complementaria se estructuran según unos módulos formativos y 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.

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: 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 al mismo tiempo. Se puede indicar en el mismo documento la fecha de colocación en el tablón para facilitar el control de su retirada.
- 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, 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.

4. Carpetas de Consulta digitales

En una ubicación compartida del sistema informático de la empresa, accesible desde cualquier cuenta de correo electrónico de la empresa, está ubicada la Carpeta de Consulta digital, con toda la información sobre seguridad y salud de interés para la plantilla: evaluaciones de riesgos, mediciones higiénicas, resultados de auditorías, medidas de emergencia, 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 cinco 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 2024			
	Mujer	Hombre	Total
Accidentes laborales en personas empleadas			
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	5.76	5.76

Lesiones por accidente laboral en 2023			
	Mujer	Hombre	Total
Accidentes laborales en personas empleadas			
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	2	2
Tasa de lesiones laborales registradas	0	3.88	3.88

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

Los principales tipos de lesión por accidente laboral son debidos a caídas al mismo nivel y sobreesfuerzos o posturas forzadas.

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

Lesiones laborales por sexo y tipo de accidente en 2024			
Tipo de accidente	Mujer	Hombre	Total
Caída al mismo nivel	0	2	2
Sobreesfuerzo/postura forzada	0	1	1

Lesiones laborales por sexo y tipo de accidente en 2023			
Tipo de accidente	Mujer	Hombre	Total
Sobreesfuerzo/postura forzada	0	2	2

*Frecuencia de accidentes por sexo (GRI 403-9)*

<b>Frecuencia de accidentes</b>			
<b>Año</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Total</b>
2024	0	5.76	5.76
2023	0	3.88	3.88

*Frecuencia de accidentes por sexo (GRI 403-9)*

<b>Frecuencia de accidentes</b>			
<b>Año</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Total</b>
2024	0	5.76	5.76
2023	0	3.88	3.88

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

<b>Índice de gravedad de accidentes</b>			
<b>Año</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Total</b>
2024	0	0.13	0.13
2023	0	0.16	0.16

## **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 ocurrir serían las causadas por amianto.

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

<b>Fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral por sexo en 2024</b>			
	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Total</b>
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

<b>Fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral por sexo en 2023</b>			
	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Total</b>
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. También existen los factores musculoesqueléticos.

*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 2023 no se ha producido ninguna enfermedad profesional.

*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

Con respecto a los factores musculoesqueléticos, se ha revisado e implantado una nueva versión del Plan de Acción frente a este tipo de trastornos, mecanizando trabajos de manipulación de cargas y disminuyendo el peso transportado por persona en tareas de reparación.

*Clasificación profesional a la que pertenece la persona trabajadora que se ha excluido de recuento (GRI 403-10): N/A*

- Manipulación de productos químicos

## 7.7 Formación y desarrollo profesional

### Gestión de la formación y desarrollo profesional

#### Formación de la plantilla

##### *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 continuo. Su objetivo es desarrollar el talento, fomentar las capacidades y motivar a su plantilla, además de favorecer su especialización y mantener altos estándares de profesionalización.

Por este motivo, la empresa elabora anualmente un plan de formación que se fundamenta en la detección de necesidades formativas. Este proceso incluye solicitudes provenientes de diferentes ámbitos, entre los que destacan:

- Necesidades formativas vinculadas a nuevos proyectos corporativos.
- Demandas explícitas de formación realizadas por responsables y mandos intermedios.
- Acciones formativas derivadas de los resultados de los procesos de evaluación del desempeño.
- Peticiones formuladas directamente por las personas trabajadoras.

El valor añadido de este plan de formación radica en que es el resultado de unificar diversas perspectivas a través del trabajo de un equipo de especialistas internos con un alto nivel de conocimiento, respaldado por consultores externos y liderado por la Dirección General, a través de la Dirección de Recursos Humanos.

Cabe destacar el acceso de la plantilla de Aguas de Alicante a plataformas formativas online, que ofrecen un amplio catálogo formativo multidisciplinar.

Finalmente, con el objetivo de garantizar la calidad de la formación y su contribución a los planes de desarrollo individualizados, Aguas de Alicante realiza un seguimiento periódico de las principales métricas de gestión: horas de formación realizadas, materias impartidas, colectivos afectados, costes de la inversión, niveles de satisfacción alcanzados, aplicabilidad de los conocimientos al puesto de trabajo, entre otros.

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

Entre las acciones adoptadas podemos destacar las siguientes:

- Elaboración, seguimiento y control sistemático del plan de Formación anual de Aguas de Alicante.
- Comisiones periódicas de formación con la asistencia y participación del comité de empresa.
- Fomento de acciones formativas internas entre las diferentes áreas funcionales como buena práctica encaminada a compartir conocimientos.
- Visitas a instalaciones internas por parte del personal como parte de su desarrollo profesional dentro de la empresa.
- Gestión de convocatorias de espacios temporales dentro de la jornada laboral específicamente destinados a la formación profesional 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 2024			
Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección	503,49	184,36	687,85
Mandos Intermedios	584,32	955,64	1.539,96
Técnicos cualificados	327,60	654,03	981,63
Personal de oficina	829,28	318,62	1.147,90
Profesionales de oficio	75,00	1.827,84	1.902,84
Prácticas		1,42	1,42
<b>Total</b>	<b>2.319,69</b>	<b>3.941,91</b>	<b>6.261,60</b>

Horas de formación por categoría profesional y sexo en 2023			
Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección	400,32	213,37	613,69
Mandos Intermedios	625,06	1.445,92	2.070,98
Técnicos cualificados	989,35	314,92	1.304,26
Personal de oficina	195,00	2.649,46	2.844,46
Profesionales de oficio	500,30	1.392,01	1.892,31
<b>Total</b>	<b>2.710,03</b>	<b>6.015,68</b>	<b>8.725,71</b>

*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 2024

Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección	167,83	23,05	62,53
Mandos Intermedios	32,46	24,50	27,02
Técnicos cualificados	14,24	19,82	17,53
Personal de oficina	17,28	11,80	15,31
Profesionales de oficio	25,00	13,34	13,59
Prácticas		0,71	0,71

Media de horas de formación por clasificación profesional y sexo en 2023

Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección	133,44	30,48	61,37
Mandos Intermedios	41,67	45,19	44,06
Técnicos cualificados	21,75	37,62	28
Personal de oficina	17,99	11,66	15,91
Profesionales de oficio	20,38	65	31,54

## 7.8 Igualdad y diversidad

### Gestión de la igualdad y diversidad

#### *Descripción de los objetivos y metas*

##### 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, constituyen 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 etc. Seguimos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.

En consonancia con la Política de Equidad del Grupo concretamos nuestro Plan Estratégico de Equidad en base a las siguientes dimensiones de la diversidad: igualdad por razón de género, discapacidad, diversidad generacional, cultural y colectivo LGTBIQ.

#### *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 determinara 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.

El 30 de junio de 2022 quedó aprobado el IV Plan de Igualdad de Aguas de Alicante, 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 establecidas, 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, 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 IV 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.

También se fortalece 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 de género, 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 normativa vigente, la introducción de formación transversal de módulos de igualdad, se sigue potenciando la corresponsabilidad y el establecimiento de nuevas medidas de conciliación, el incremento del porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad, la impartición de formación en “nuevas masculinidades”, entre otras muchas medidas referidas a los ámbitos anteriormente relacionados.

Se ha establecido un periodo de cuatro años para la vigencia del IV 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.

#### *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 en 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.

En cuanto a la inclusión de las personas con discapacidad nuestro objetivo es garantizar 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 2024, el 2% de la plantilla media de Aguas de Alicante está constituida por personas con discapacidad.

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

El compromiso de la Organización con la inclusión de las personas con discapacidad, se materializa a través del 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.

Nuestro grupo empresarial tiene elaborado, en España, 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 realizó 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.

### *Medidas realizadas para la integración de las personas con discapacidad.*

En 2019 Aguas de Alicante obtuvo el sello Bequal Plus. Se trata de un Certificado de Excelencia en la gestión de 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.

En julio de 2023 se obtuvo la renovación del sello Bequal Plus por otros 3 años, estando sujeta esta concesión a la superación de 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.

Cabe señalar que en 2022 la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) reconoció al Museo Aguas de Alicante con el Distintivo de Turismo Accesible, destacando el esfuerzo por mejorar la accesibilidad de todas sus instalaciones.

## **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 2024 no se ha formulado ninguna denuncia por acoso.

## **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*

El vigente Protocolo de Prevención del Acoso contempla el acoso sexual y por razón de sexo, con exposición de ejemplos que ayudan a identificar este tipo de conductas, incluyendo, asimismo, la discriminación por orientación sexual, identidad o expresión de género que atente contra la dignidad de la persona.

Igualmente se contempla 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. Por otro lado, 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 Protocolo de Prevención del Acoso se encuentra publicado en el apartado de Equidad del Portal Digital de las personas trabajadoras y en los tablones de Equidad ubicados en 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.

En 2022 se impartió un nuevo curso a la plantilla de AMAEM sobre Igualdad y Protocolo de Acoso para reciclar los conocimientos sobre las indicadas materias. Dicho curso ha sido diseñado por el área de Equidad de Aguas de Alicante y se ha impartido en formato on line a través de la plataforma de formación corporativa.

En 2023 se realizó un nuevo curso presencial sobre Protocolo de Acoso dirigido a miembros de la Comisión de Seguimiento de Acoso. Además parte de la plantilla realizó el curso corporativo de la plataforma on line sobre Igualdad y Protocolo de Acoso.

En 2024, con motivo del cambio de varios de los miembros de la Comisión de Igualdad, tuvo lugar una nueva acción formativa presencial impartida por persona experta en la materia.

#### *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 por periodos de 3 años. **En el año 2024, tras la presentación de un exhaustivo expediente de solicitud, se ha otorgado a Aguas de Alicante, la III Prórroga del preciado distintivo, en esta ocasión, por un periodo de 5 años**, debido al cambio en la normativa del periodo de concesión.
- Gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, según normas 1000-1 y 1000-3 del Modelo efr, desde el año 2017. Cabe destacar, que durante el año 2022 se superó con éxito la auditoría externa de revisión del sistema, habiendo obtenido el nivel superior de certificación Proactivo B. En 2023 y en 2024 se han superado con éxito las respectivas auditorías externas anuales de seguimiento del modelo.
- 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. En 2023 resultó renovado por otros 3 años.
- 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.

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 (innovaGRC).

### **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): 71*

*Porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción (GRI 205-1): 69 lo que supone el 97,18 %*

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

Se han evaluado los riesgos a través de la herramienta informática Innova GRC en la que se supervisan todos los controles que actúan en la reducción de riesgos de carácter penal.

Además de forma anual, se realiza informe de Gestión de Riesgos, elaborado por el CO y presentado al Consejo de Administración. 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 [codigodeconducta@aguasdealicante.es](mailto:codigodeconducta@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)*

Aguas de Alicante ha implementado un Canal Ético para comunicar de forma confidencial, y anónima, si así se desea, actos contrarios a la legislación vigente, las normas internas de la Sociedad y/o su Código Ético. Este Canal Ético cumple con todos los requisitos establecidos por la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Toda la información facilitada es tratada de forma confidencial y sirve 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, en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética y en la normativa aplicable por razón de actividad de la sociedad. 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 notificará, en caso de ser necesario, a las autoridades competentes.

Además de lo anterior indicar que, de forma anual, el Compliance Officer elabora un Informe de Gestión de Riesgos que 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.

El 100% de la plantilla de Aguas de Alicante tiene formación específica en el Área de Compliance. Con la entrada de la empresa al grupo Veolia y la implementación de las nuevas tecnologías al personal operario durante el año 2024 se van a impartir formaciones en el Área de Seguridad digital específicas para este colectivo,

## **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)*

Entre el Comité de Dirección y el Consejo de Administración son 22 personas

*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 en este ámbito: proyectos de Acción Social y educativos, eventos, campañas y otras 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, y también alcantarillado en las poblaciones donde se gestiona por Aguas de Alicante. En el municipio de Alicante, además también se considera financiable parte de reparaciones en instalaciones de agua y alcantarillado en viviendas y/o comunidades, siempre con informe de idoneidad emitido por los técnicos del Ayuntamiento, con el fin de asegurar el acceso a estos servicios en condiciones óptimas. El 100% de clientes de Aguas de Alicante en todas las poblaciones en que gestiona el ciclo del agua tienen a disposición Fondos Sociales de la compañía en los municipios correspondientes.

Los proyectos del Plan de Acción Social, incluyendo actividades de sensibilización y educación ambiental se desarrollan en el punto 10.2. Acción 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 10.4.

## **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)*

Se presentan algunos impactos sobre las aguas costeras en el entorno de la desembocadura del barranco de las Ovejas. Estos impactos son provocados por varios factores como el Puerto de Alicante, la desembocadura del barranco, el vertido del agua tratada de la EDAR Rincón de León o los alivios de la red unitaria en episodios de lluvia.

En situaciones de lluvia de cierta intensidad, se producen alivios en el entorno del final del barranco de las Ovejas, que es el lugar en el que finalizan los principales colectores que drenan el Centro de la Ciudad. Estos alivios son debidos a las características de la red unitaria y a la capacidad de tratamiento de la depuradora Rincón de León y de la estación de bombeo de San Gabriel.

El grado de avance de las obras del proyecto "MEJORAS EN LA ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES DE SAN GABRIEL EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE ALICANTE" está en torno al 80%. Únicamente están pendientes las actuaciones de obra civil en el edificio de desbaste y urbanización de la parcela. El final de obra está previsto para abril de 2025 y permitirá reducir los alivios de la red unitaria al barranco de las Ovejas durante episodios de lluvia. Esta obra ha sido financiada por la EPSAR y el Ayuntamiento de Alicante.

Para potenciar el uso de las aguas regeneradas y reducir los vertidos del agua tratada se van a hacer obras para la reducción de la conductividad de las aguas residuales que llegan a la EDAR Rincón de

León. Esta reducción de la conductividad se enmarca dentro del proyecto Vertido 0, que pretende eliminar el vertido del agua tratada por la depuradora al mar, reutilizando para uso agrícola y municipal la totalidad del agua residual. Es por ello que en 2023 se aprobó por parte del Excmo. Ayto. de Alicante y ya se han iniciado las obras del proyecto de renovación de colectores de residuales en el ámbito del Parque Joan Fuster para la reducción de la conductividad en la estación depuradora, elaborado por la Oficina Técnica de Aguas de Alicante. Esta actuación se encuentra en ejecución, pendiente de puesta en servicio por últimas actuaciones de obra.

## 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?*

La Acción Social de Aguas de Alicante se focaliza en un Plan de Acción Social con programas de alto impacto, evaluables, que nacen de oportunidades ligadas a nuestra actividad empresarial dando respuesta a los grandes retos que afronta la sociedad a nivel

El área de Sostenibilidad, Equidad y Acción Social es la que implanta y coordina la estrategia y proyectos vinculados al Plan de Acción Social.

*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*

En la Política de Desarrollo Sostenible se indica lo siguiente en relación con la Acción Social:

*Para Aguas de Alicante, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio 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.*

*El enfoque del desarrollo sostenible es imprescindible para seguir siendo una empresa referente en su área de actividad. Está en la base de su gestión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mediante la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías, y la aplicación del conocimiento acumulado a lo largo de su historia. Los valores de Aguas de Alicante se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principio transversal.*

En concreto, los objetivos es las distintas líneas de la política de desarrollo sostenible vinculadas a acción social son:

**Implicación social y derecho humano al agua, Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua.**

### Grupos de relación

*Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de relación, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.*

***Promoción del Desarrollo Sostenible y la responsabilidad corporativa***

*Impulsar el Desarrollo Sostenible en la empresa, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva de la empresa en todos los ámbitos.*

***Rendición de cuentas y transparencia***

*Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la empresa y a su política de Desarrollo Sostenible.*

*La Política de Desarrollo Sostenible tiene una implementación y materialización efectiva a través de acciones, compromisos e indicadores, que se reportan a través del Informe de Desarrollo Sostenible. Asimismo, se complementa con el desarrollo de otras políticas y normativas internas que desarrollan estos principios y que establecen el marco de actuación concreto para cada uno de ellos.*

***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.

***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.

El Plan de Acción Social se desarrolla a través de tres ejes fundamentales:

- La generación de oportunidades educativas
- La mejora de la empleabilidad
- El impulso de comunidades sostenibles

Además, Aguas de Alicante colabora con entidades sociales y ambientales para desarrollar proyectos que contribuyan a estos tres ejes de su estrategia de acción social.

***Descripción de los objetivos y metas en el ámbito de la acción social***

Dentro de nuestro Plan Estratégico 2022-2027 los objetivos en materia de acción social son:

- Mantener y desarrollar la relación con los grupos de interés
- Garantizar el acceso al agua a colectivos vulnerables
- Elaborar un plan de voluntariado corporativo
- Iniciar nuevas acciones sociales con impacto

En el Plan de Acción Social, las acciones destacadas en los 3 ejes son:

**Eje 1 de Acción Social. Oportunidades educativas**

La generación de oportunidades educativas y el impulso de vocaciones verdes es un eje fundamental del compromiso de Aguas de Alicante con la comunidad, que revierte, además, en la propia empresa al impulsar el talento del futuro.

### ***Colaboración con centros de formación profesional***

La empresa colabora en la realización de prácticas de alumnado de FP de distintos grados formativos (tanto FCTs como de FP Dual) en las instalaciones de la empresa.

### ***Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático de la UA***

Creada en 2023, tiene como finalidad el fomento del conocimiento sobre el proceso de cambio climático y su impacto en los recursos hídricos, fomentando la equidad, igualdad y solidaridad en la puesta en marcha de acciones orientadas a la adaptación de la sociedad alicantina ante este importante objetivo de desarrollo sostenible.

### ***Becas Jóvenes Talento***

Destinadas a fomentar el desarrollo formativo universitario de jóvenes con un alto rendimiento escolar, pero con un entorno económico complejo que les puede dificultar, o incluso impedir, el acceso a la universidad. La concesión de la beca no sólo es una aportación económica para completar los estudios de estos "Jóvenes Talentos", sino que también permite trabajar un desarrollo integral, acompañándolos/las durante el proceso universitario con el apoyo de una entidad social. En 2024 se han concedido 3 Becas Jóvenes Talento.

### **Eje 2 de Acción Social. Mejora de la empleabilidad**

La empresa contribuye a la ocupación y la mejora de la empleabilidad, para la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social, a través de acciones integradas que promuevan el empoderamiento y la inserción laboral de calidad. Se efectúa a través de programas en colaboración con otros agentes locales para así multiplicar el impacto final.

### ***Programa OLA***

En 2024 se puso en marcha la segunda edición del Programa OLA (Ocupación Liderazgo y Acompañamiento) que es un programa de Acción Social propio de grupo, que se ha impulsado desde la empresa, cocreado con Cruz Roja, que por su parte, aporta la metodología, la selección de participantes y la intervención social, y en el que se cuenta con el apoyo y participación del Ayuntamiento para contribuir en la propuesta de personas usuarias del fondo social y con sus recursos disponibles. Se formalizó con convenio entre las tres partes.

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

En 2024, han participado 19 personas beneficiarias del fondo social con 6 meses de intervención.

### **Eje 3 de Acción Social. Comunidades sostenibles**

Aguas de Alicante desarrolla programas educativos y campañas que buscan aumentar la conciencia sobre la importancia del agua.

### ***Programas educativos sobre el agua. Aqualogía.***

Aqualogía es un programa educativo que busca concienciar sobre el valor del agua desde la infancia. A través de juegos interactivos, experimentos y retos, ofrece a los alumnos y alumnas de primaria la oportunidad de descubrir el ciclo integral del agua y los tratamientos necesarios para su consumo y su retorno al medio natural.

Se implementa en las escuelas y los contenidos impartidos forman parte del currículo. En el último año, con 108 sesiones, 2.559 alumnos y alumnas del ámbito de Aguas de Alicante han participado en este programa en sus colegios, un total de 26 entidades de 3 municipios abastecidos por AMAEM. Además, en la zona de Pediatría del Hospital General de Alicante se han realizado sesiones del programa.

### ***Fomento de las vocaciones STEM- AQUAE STEM***

Aguas de Alicante ha impulsado este programa en 3 colegios de su ámbito. Es un programa educativo que pretende atraer, potenciar y despertar vocaciones STEM entre las alumnas de primaria, al mismo tiempo que busca sensibilizar a su entorno más próximo; entre los que se encuentran sus maestros y maestras, sus compañeros de clase y, por supuesto, su familia. El proyecto se dirige al segmento de edad comprendido entre los 8 y los 12 años (3º a 6º de primaria). Lleva en marcha desde el año 2019 hasta la actualidad.

### ***Museo de Aguas de Alicante***

El Museo de Aguas de Alicante es un espacio cultural y didáctico donde las personas 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.

Desde su inauguración en 2009, más de 160.000 personas han visitado el enclave, un espacio “vivo”, en constante renovación de contenidos que adapta su temática y recursos a las necesidades de cada momento para convertir su visita en una experiencia enriquecedora para sus visitantes. El Museo de Aguas de Alicante destaca por contener una gran oferta educativa y divulgativa, donde el agua es el protagonista y el objetivo, la educación ambiental de la ciudadanía.

### ***Voluntariado***

El voluntariado es una parte fundamental del compromiso social de la empresa, con la que se promueve activamente la implicación de la plantilla en los retos sociales y ambientales del territorio.

- Voluntariado social. Ante la DANA ocurrida en Valencia, a nivel de Acción Social, en el mes de diciembre, y con el fin de hacerlo de manera ordenada y eficiente, se organizó una campaña de voluntariado corporativo, con diversas acciones de voluntariado dirigidas a ayudar a la zona afectada por la DANA en acciones como la preparación de kits escolares destinados a escolares de Altea, Alfafar y Torrent; la colaboración en la elaboración de menús solidarios con World Central Kitchen y Alicante Gastronómica Solidaria; la limpieza y adecuación de espacios afectados; la organización de lotes de alimentos de primera necesidad con el Banco de Alimentos o el acompañamiento de menores en actividad de ocio inclusivo.
- Programa Biobserva Voluntariado.

### ***Apoyo al tercer sector: alianzas de impacto***

Además de los proyectos propios, Aguas de Alicante colabora con entidades sociales y ambientales municipales. Las entidades sociales son aliadas de referencia para multiplicar el impacto de la acción social de la empresa. Su conocimiento experto, su proximidad a los retos sociales y su capacidad de incidir directamente en la vida de las personas complementa y potencia la voluntad de contribuir socialmente.

#### *Descripción de las responsabilidades relacionadas con el desarrollo de acción social*

El área de Sostenibilidad, Equidad y Acción Social es la que implanta y coordina la estrategia y proyectos vinculados al Plan de Acción Social y la relación con las diferentes entidades. Además, gestiona acciones de mecenazgo y donaciones a distintas entidades sociales.

El área de Comunicación también coordina ciertas acciones de patrocinio y mecenazgo.

Toda la actuación está recogida en la “Política de Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración”.

### ***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, que es un programa de seguimiento de la biodiversidad en las instalaciones del ciclo integral del agua gestionadas por la empresa. Se trata de un voluntariado ambiental corporativo para el seguimiento de aves.

Ante la DANA ocurrida en Valencia, a nivel de Acción Social, en el mes de diciembre, y con el fin de hacerlo de manera ordenada y eficiente, se organizó una campaña de voluntariado corporativo, con diversas acciones de voluntariado dirigidas a ayudar a la zona afectada por la DANA en acciones como la preparación de kits escolares destinados a escolares de Aldaia, Alfafar y Torrent; la colaboración en la elaboración de menús solidarios con World Central Kitchen y Alicante Gastronómica Solidaria; la limpieza y adecuación de espacios afectados; la organización de lotes de alimentos de primera necesidad con el Banco de Alimentos o el acompañamiento de menores en actividad de ocio inclusivo..

## **Acciones de asociación y patrocinio**

La Empresa en 2024 ha colaborado con un total de 27 entidades del tercer sector pertenecientes al ámbito cultural, ONG, deportivo y ámbito educativo, entre otros, con aportaciones en patrocinios, donaciones y mecenazgo por valor de 131.168,85 €. En concreto, las donaciones han supuesto 32.700€.

*Donaciones equivalentes en euros totales realizadas: 32.700 €*

### **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.

Se refuerza la inclusión de aspectos relacionados con la responsabilidad social y medioambiental incorporándolos en la cláusula de "Condiciones Especiales de Ejecución" de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares de las licitaciones que se llevan a cabo.

##### *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 RePro' siéndole asignada mediante esta plataforma de registro a cada uno de ellos una valoración de acuerdo con los datos y documentación que aporte.

La evaluación de los proveedores en relación con el desempeño de sus tareas en cuanto al servicio o suministro prestado se realiza por parte de cada departamento para los que presta servicio este proveedor a instancias de la jefatura de Compras y Logística. Además, desde el departamento de Compras se evalúan los aspectos generales de cada proveedor como pueden ser las certificaciones, número de personas trabajadoras, cumplimiento normativo, etc.

Una vez se hayan registrado, los proveedores serán clasificados mediante un análisis de riesgos en función del producto, volumen de facturación, criticidad del producto o servicio.

La evaluación periódica de estos proveedores se realiza en función a los criterios indicados en el párrafo anterior, considerando entre otros aspectos su desempeño medioambiental.

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El contenido y criterios para realizar la evaluación de cada aspecto y de cada proveedor serán los siguientes:

- Calificación por Registro
- Calidad del servicio (relación precio/calidad, grado de integración con los sistemas de Aguas de Alicante, número de reclamaciones y su resolución, etc.)
- Criterios sociales (Igualdad, Conciliación, Diversidad, etc.)
- Cumplimiento requisitos de Coordinación de Actividades Económicas en Seguridad y Salud Laboral.
- Certificaciones (Sistemas de Gestión, compromiso medioambiental, Eficiencia energética, etc.).

*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 van 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 proveedor declara si cumple 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.

*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 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:

- No requiere Plan de Igualdad, por tener menos de 50 personas trabajadoras. Pero adopta medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre hombres y mujeres.
- Plan obligatorio de Igualdad por imperativo legal. Desde el 07/03/2022 el Plan de Igualdad es obligatorio para las empresas de 50 o más personas trabajadoras.
- Incumple la normativa. En este caso la Empresa no podrá seguir contratando con la empresa proveedora o contratista evaluada.
- Plan voluntario de Igualdad.
- Obtención de premios o distintivos sobre diversidad. Por ejemplo: sello "Igualdad en la empresa", distintivo otorgado por el Ministerio de Igualdad; sello "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" , otorgado por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- Otros premios o distintivos. Por ejemplo, "Certificación efr" otorgada por la Fundación Más Familia en materia de conciliación.

De todas estas, en caso de tener incumplimientos legales, 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) (por importe de compra): 32,43 %*



*Porcentaje de proveedores locales respecto al total (por número de proveedores): 61,69 %*



*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:* 770

### **Compras a proveedores**

*Importe total gastado en proveedores en el año en curso:* 76.179.219,01 €

### **Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales**

*Número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales (GRI 308-2)*

Dado que la evaluación de proveedores se realiza en el segundo semestre del año, a fecha de elaboración de este informe se dispone de la información relativa al ejercicio 2023. En este sentido, el número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales fue de: 96.

*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):* Dado que la evaluación de proveedores se realiza en el segundo semestre del año, a fecha de elaboración de este informe se dispone de la información relativa al ejercicio 2023. En este sentido, el número de proveedores evaluados en relación con criterios sociales fue de: 96.

*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 las personas consumidoras**

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 posiciona respecto a las tendencias legislativas a escala mundial, persigue garantizar la 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 2024 se ha trabajado en:

- Instalación de sistema de seguridad, conectado a CRA en las instalaciones de distribución. El sistema está compuesto por un circuito cerrado de televisión (CCTV), detección de intrusismo y control de accesos.
- Mejora de los sistemas de control industrial en el CCR, reforzando las medidas de protección.

#### *Número de quejas y reclamaciones recibidas por parte de consumidores/as y resolución de las mismas*

Año	Nº quejas/reclamaciones
2023	4.644
2024	5.087

El 100% ha sido tratado y resuelto a fecha de elaboración del presente informe.

#### *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 presentar la 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.

- Junta de arbitraje

Se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el ámbito de consumo que nace cuando las partes enfrentadas no se ponen de acuerdo en la solución más adecuada y utilizan un tribunal arbitral para la resolución de la divergencia. Ambas partes se comprometen a cumplir la resolución que dicte el tribunal. Las reclamaciones entre consumidores y empresarios, que se pueden resolver mediante el arbitraje de consumo, se gestionan a través de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante. Es un sistema gratuito y mucho más ágil que la reclamación judicial.

Para la tramitación del arbitraje, es necesario que previamente se haya presentado a la compañía, una reclamación y haya obtenido respuesta.

- 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 que gestionan los distintos canales disponibles (Canales presencial o no presenciales) revisarán 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 vincularon 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, ésta 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

2023	2024
7.143.479,66 €	8.064.240,30 €

Impuestos sobre beneficios pagados por la organización

2023	2024
1.569.103,93€	3.026.018,82 €

### Asistencia financiera recibida del gobierno

*Desgravaciones fiscales y créditos fiscales obtenidos en el país (GRI 201-4)*

2023	2024
217.842,20 €	45.217,12 €

*Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes (GRI 201-4)*

2023	2024
71.803,57 €	27.191,34 €

## 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	Apdo EINF
<b>Aspectos generales</b>			
	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	16, 17	4.2
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	16, 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	16	3.2
	Objetivos y estrategias de la organización	16	4.1
	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	16, 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	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 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.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades GRI 102-47 Listado de temas materiales Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave	4.3 5.2 1 5.2
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	5.2 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 En todo el documento
<b>I. Información sobre cuestiones ambientales</b>			

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apdo EINF
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 Contaminación acústica y lumínica GRI 305-1 Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico	13 13 3, 12, 13, 14, 15 3, 12, 13, 14, 15	6.2 6.2 6.5 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 GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos GRI 306-3 Residuos generados GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación Economía circular Desperdicio alimentario	13 13 13 13 13 13 13	6.3 6.3 6.3 6.3 6.3 6.3 6.3
Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones 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.	301-1 Materiales utilizados por peso GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización 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	6.4 6.4 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	3, 12, 13, 14, 15 3, 12, 13, 14, 15 3, 12, 13, 14, 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	6, 14, 15 6, 14, 15	6.6 6.6
<b>II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
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	GRI 102-7 Tamaño de la organización	1, 5, 8, 10	7.2
	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	1, 5, 8, 10	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y clasificación profesional	1, 5, 8, 10	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y tipo de contrato	1, 5, 8, 10	7.2
	Media anual por tipo de contrato por edad, sexo y clasificación profesional	1, 5, 8, 10	7.2
	Personas empleadas con discapacidad	1, 5, 8, 10	7.2

<b>Ley 11/2018</b>	<b>Criterio de reporting</b>	<b>ODS relacionados</b>	<b>Apdo EINF</b>
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.	Número de despidos por género, edad y clasificación profesional	1, 5, 8, 10	7.2
	Brecha salarial y remuneración media de las personas empleadas	1, 5, 8, 10	7.3
	Brecha salarial y remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo	1, 5, 8, 10	7.3
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	5, 8	7.4
	Medidas de desconexión laboral	5, 8	7.4
	Horas de absentismo	5, 8	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	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	3, 8	7.6
	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	3, 8	7.6
	GRI 403-3 Servicios de salud laboral	3, 8	7.6
	GRI 403-4 Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	3, 8	7.6
	GRI 403-5 Formación y sensibilización de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo	3, 8	7.6
	GRI 403-6 Fomento de la salud de las personas trabajadoras	3, 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	3, 8	7.6
	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	3, 8	7.6
	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	3, 8	7.6
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	3, 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	4, 8, 10	7.7
	Distribución de las horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo	4, 8, 10	7.7
Accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional.	Gestión de la accesibilidad universal	5, 8, 10, 16	7.8
	Medidas para la integración de las personas con diversidad funcional	5, 8, 10, 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 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.	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	5, 8, 10, 16	7.8
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	5, 8, 10, 16	7.8
	Protocolos contra el acoso sexual o por razón de género	5, 8, 10, 16	7.8
<b>III. Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	5, 8, 10, 16	7.8
	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	16	8

<b>Ley 11/2018</b>	<b>Criterio de reporting</b>	<b>ODS relacionados</b>	<b>Apdo EINF</b>
para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 412-2 Formación de personas empleadas en políticas o procedimientos sobre derechos humanos GRI 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	16 16 16	8 8 8
<b>IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
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 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	16 16 16 16 16 16	9 9 9 9 9 9
<b>V. Información sobre la sociedad</b>			
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 estos; las acciones de asociación o patrocinio.	Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio Acciones de asociación y patrocinio GRI 102-12 Iniciativas externas GRI 102-13 Afiliación a asociaciones GRI 102-43 Participación de los grupos de interés GRI 202-1 Ratio del salario de clasificación profesional inicial por sexo frente al salario mínimo local GRI 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos(reales o potenciales) en las comunidades locales	1, 2, 10 1, 2, 10 16 1, 2, 10 16, 17 16, 17 1, 2, 10 1, 2, 10 1, 2, 10 1, 2, 10	10.1 10.1 3.2 10.2 4.2 4.2 5.1 10.1 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 GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales GRI 308-2 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales GRI 414-1 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones sociales	1, 8, 16 1, 8, 16 1, 8, 16 1, 8, 16	3.3 10.3 10.3 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 Gestión de las quejas y las reclamaciones Medidas para la seguridad y salud de las personas consumidoras	3, 12 3, 12 3, 12	10.4 10.4 10.4
Información fiscal: los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	Beneficios e impuestos obtenidos GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	16 16	10.5 10.5



BUREAU  
VERITAS

Bureau Veritas Certification



BUREAU  
VERITAS

## Bureau Veritas Certification

declara que Según exige la

### Ley 11/ 2018

Se ha verificado la información no financiera por la Entidad de Certificación de tercera parte e independiente Bureau Veritas, en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

### AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, S.A.

Y que como resultado de este proceso de verificación Bureau Veritas Certification expresa que:

- El contenido del reporte no financiero de la organización cumple con los requisitos establecidos en la Ley 11:2018 en esta materia.
- Tras la verificación muestral realizada no se ha identificado ninguna cuestión que indique que la información incluida en el reporte correspondiente al ejercicio ENERO 2024-DICIEMBRE 2024 contiene incorrecciones materiales.

Fecha de emisión 06/02/2025

Fdo: María Luisa González  
Validador Jefe  
Bureau Veritas Certification



Bureau Veritas Iberia S.L.

C/ Valportillo Primera 22-24, 28108 Alcobendas - Madrid, España  
1/1