



**AGUAS DE
ALICANTE**

125 ANI
VER
SARIO

**Estamos
aquí**

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2022

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

Es inevitable que empresas que ya llevamos un recorrido de muchos años en este camino, comprometidas con un enfoque de Responsabilidad Social Corporativa, en el EINF, además de cumplir fielmente con el espíritu y contenidos requeridos en la norma, reflejamos también algunos de nuestros logros alcanzados. En este sentido, 2022 ha sido el primer año del Plan Estratégico 2022-27, de Aguas de Alicante. Este plan estratégico, alineado con la Agenda 2030 y con foco en la eficiencia, la digitalización, la protección del medio ambiente y el cuidado de las personas, nos ha marcado compromisos y objetivos concretos para la lucha contra el cambio climático, la preservación del recurso agua, la generación de oportunidades sostenibles, la mejora del entorno en que operamos, el impulso de fondos y tarifas sociales, la cercanía a nuestros clientes, la equidad y la seguridad y salud; la digitalización y la innovación, alianzas y la actuación como una institución sólida y transparente a nivel interno. En este sentido, destacamos alguno de los elementos relevantes de este 2022.

En el ámbito de la lucha contra el cambio climático, el 100% de la energía eléctrica consumida por Aguas de Alicante procede de fuentes de energía renovable, realizándose la verificación de huella de carbono según norma ISO 14064, por parte de Entidad externa de verificación, desde el ejercicio 2016. La empresa está inscrita en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, con el sello Calculo+Reduzco. Se ha realizado la adaptación del informe de Huella a la norma ISO 14064:2019 para el ejercicio 2021, en fase de auditoría a la fecha de elaboración del presente informe.

En la promoción y desarrollo de una economía circular, en el año 2022, se cogeneraron en Rincón de León 1.936.628 kWh, se reutilizaron 10.151.793 m³ de agua regenerada, un 10,76% más que en 2021, y se valorizaron el 100% de los lodos procedentes de depuración. Todo ello da prueba del compromiso de la Empresa con esta estrategia.

En la búsqueda de la Equidad en la Empresa, destacar que en abril de 2022 se aprobó el III Protocolo de Prevención del Acoso que contempla el acoso sexual y por razón de sexo con exposición de ejemplos que ayudan a identificar este tipo de conductas. También destacar que el 30 de junio de 2022 quedó aprobado el IV Plan de Igualdad de Aguas de Alicante, integrado por 45 medidas referidas a diferentes ámbitos de actuación detallados en el Informe.

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

2. Sobre este Estado de Información No Financiera

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

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

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

Entidades incluidas en el presente Estado de Información no Financiera

(GRI 102-45)

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta

Contextualización del EINF

Periodo objeto del informe (GRI 102-50)

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

Ciclo de elaboración de informes (GRI 102-52)

Anual

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

desarrollo.sostenible.equidad@aguasdealicante.es

La nomenclatura utilizada en el presente Estado de Información no Financiera es la siguiente: Aguas de Alicante se refiere a Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, S.A.; cuando se menciona al Grupo, se refiere en relación a 2022, al Grupo Agbar en España.

3. Quiénes somos

3.1 Introducción

Nombre de la organización (GRI 102-01)

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta

Ubicación de la sede (GRI 102-03)

Calle Alona, 31.

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

Provincia de Alicante, España.

Propiedad y forma jurídica (GRI 102-05)

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

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

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

(GRI 102-10)

Durante 2022, no han tenido lugar cambios significativos.

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

Contexto

De acuerdo con Caixabank research, la invasión de Ucrania por parte de Rusia ha dado lugar a la crisis energética europea más importante de las últimas décadas. Esta crisis ha disparado el precio del gas natural en Europa, ha acrecentado el clima de incertidumbre y ha propiciado un ciclo de subidas agresivas de tipos de interés por parte del BCE para hacer frente al repunte de la inflación. Dentro del contexto europeo, España se encuentra comparativamente bien situada para transitar la crisis: nuestra dependencia del gas ruso es mucho menor que la de otras grandes economías europeas y nuestra capacidad de regasificar gas natural licuado nos brinda mayor capacidad de diversificación de las importaciones de gas. Con todo, nuestra economía no es inmune al aumento de precios del gas ni al aumento más pronunciado de lo esperado de los tipos de interés. Así, si bien este exigente contexto no ha logrado frenar la recuperación del sector turístico en 2022, sí que ha lastrado la ejecución de los fondos NGEU, debido, al menos en parte, a la caída de la demanda de inversión ante el aumento de la incertidumbre, y ha erosionado, debido al fuerte aumento de la inflación, el colchón que ofrecía el exceso de ahorros heredado de la pandemia.

La crisis energética ha incrementado los precios de la energía, ha acarreado un fuerte aumento de la inflación y ha propiciado un aumento agresivo de los tipos de interés. Si bien prevemos que el impacto adverso del aumento de los precios de la energía sobre el crecimiento económico haya tenido su impacto máximo en 2022, es en 2023 donde prevemos que el impacto del aumento de la inflación y de los tipos de interés alcance su máxima expresión.

En cuanto a las previsiones para 2023, el Real Instituto Elcano, indica que en 2023, la presidencia española del Consejo de la UE será el núcleo de trabajo en materia tecnológica pues la transformación digital es uno de los ejes que se articularán en el semestre. De los 10 objetivos anunciados en un primer avance del programa por parte del ministro de Asuntos Exteriores, dos de ellos están relacionados con la digitalización: el desarrollo del mercado interior con una autonomía estratégica e innovación más sólidas y el impulso de la Agenda Digital Europea. En la práctica, la presidencia supervisará el cierre de varios expedientes legislativos (identidad digital europea o eIDAS), el avance de otros (propuesta de Reglamento Europeo de Datos), y asumirá algunos que podrían retrasarse durante la presidencia anterior sueca, como la propuesta de reglamento de Inteligencia Artificial, que puede despertar sensibilidades distintas, a veces opuestas, entre Estados miembros.

En 2023 se espera también que España siga ascendiendo puestos entre los Estados miembros con mayor madurez digital, habiendo pasado del 11º en 2020, al 9º en 2021 y al 7º en 2022. Este avance le aportará mayor vigor dentro del grupo D9+, que reúne a los Estados miembros de la Unión más maduros digitalmente.

La proyección de España en el mundo no es solo de dentro hacia fuera, sino también al revés. La aprobación de varios proyectos estratégicos PERTE vinculados al portafolio digital, como son el aeroespacial, el de microelectrónica y semiconductores, y el de nueva economía de la lengua, así como la canalización de fondos público-privados para su ejecución, son ventanas de oportunidad para fomentar la llegada de inversión extranjera directa, la instalación de empresas extranjeras de vanguardia y proyección global que cumplan con los criterios requeridos y la inserción de pymes españolas en cadenas de valor globales. El éxito de este proceso dependerá de la ejecución de los fondos, la reconfiguración de los mecanismos de colaboración público-privada (como la Compra Pública Innovadora) y la necesidad de realizar más reformas que inversiones, que es el caso contrario al panorama actual del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Del mismo modo, Forética, como representante en España del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), ha presentado el informe 'Tendencias ESG 2023. Claves para la agenda empresarial de sostenibilidad'. El documento recoge los aspectos clave que centrarán la acción de las compañías en el año 2023 en materia ambiental, social y de transparencia y buen gobierno (ESG) con el objetivo de aumentar la ambición y acelerar la acción empresarial hacia el desarrollo sostenible.

Forética identifica cinco tendencias clave en materia de sostenibilidad en 2023: el impacto del actual contexto macroeconómico, geopolítico y social en la agenda de desarrollo sostenible; la integración de los aspectos ESG en la toma de decisiones de los y las CEO; la interrelación entre los objetivos Net-Zero y Nature-Positive; la acción empresarial e impacto social como clave en un entorno turbulento; y el valor de la cadena de suministro y de la adaptación a los nuevos marcos de reporte.

Todo lo anterior lo podemos resumir los siguientes elementos relevantes que afectan al contexto de la organización:

- Inflación estructural e inestabilidad de precios de la energía, que presiona al alza la estructura de costes de la empresa.

- Subida progresiva de los tipos de interés que eleva los costes de financiación, en un entorno de desaceleración económica.
- Fomento de la colaboración público-privada y la compra pública innovadora.
- Impulso de los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE), para el desarrollo, entre otros, del ámbito de la transformación digital (como el PERTE para la digitalización del agua), energías renovables y economía circular.
- Fomento de la agenda empresarial de sostenibilidad, en materia ambiental, social y de transparencia, y buen gobierno (ESG).

3.2 Estructura de gobierno



Estructura de gobernanza

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

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

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

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

- ✓ RRHH
- ✓ Técnica y de Operaciones
- ✓ Planificación y Control
- ✓ Clientes
- ✓ Comunicación
- ✓ Sistemas de Información
- ✓ Jurídica
- ✓ Desarrollo Sostenible, Acción Social y Equidad

3.3 Actividad

Actividades, marcas, productos y servicios

Principales actividades de la organización (GRI 102-02)

Aguas de Alicante desarrolla las siguientes actividades por municipio:

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

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

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

- ✓ Servicios de facturación, gestión de cobros y recaudatorios.
 - ✓ Realización de estudios tarifarios, económicos, publicitarios y estadísticos, tales como encuesta y toma de datos.
 - ✓ Instalación, sustitución, reparación, verificación, lectura y conservación de contadores.
 - ✓ Control de calidad de las aguas de todo tipo, toma de muestras y control de vertidos.
 - ✓ Mantenimiento y reparación de fuentes y de instalaciones de fontanería, eléctricas y mecánicas.
 - ✓ Conservación y mantenimiento de mobiliario urbano, zonas verdes, espacios libres y zonas ajardinadas.
 - ✓ Servicios informáticos y telecomunicaciones de todo género, tales como desarrollo, implantación, operación y mantenimiento de programas informáticos de ordenador y de 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.
- g) La Sociedad podrá realizar indirectamente las anteriores actividades mediante la constitución de otras sociedades o la participación en sociedades ya constituidas de objeto idéntico o análogo, pudiendo para ello suscribir o por cualquier otro título adquirir y enajenar acciones y participaciones sociales.

Principales marcas de la organización (GRI 102-02)

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

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

Gestión del Ciclo Integral del Agua.

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

No

Mercados servidos

Mercados servidos (GRI 102-06)

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

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

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

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

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

Cadena de suministro

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

El principal producto comprado es agua para consumo humano. Los mayores proveedores son la Mancomunidad de Canales del Taibilla (MCT), ACUAMED y el Canal de la Huerta. El agua comprada debe cumplir los valores paramétricos indicados en el RD 3/2023. Las características del agua de compra del Canal de la Huerta se analizan junto con el agua producida ya que se produce una mezcla de dicha agua con la del resto de captaciones de Aguas de Alicante.

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

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

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 a 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:

- ✓ Cumplimiento de la legalidad.
- ✓ Desempeño de una conducta profesional íntegra:
- ✓ derechos humanos y laborales:
- ✓ transparencia
- ✓ control de calidad y protección del medio ambiente:

El Código de Conducta está distribuido a todo el personal de la Empresa y se encuentra fácilmente accesible para el mismo.

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

Cómo gestiona la organización las cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno

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

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

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

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

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

La empresa dispone de un Código de Conducta en el que se detallan los aspectos fundamentales del comportamiento de las personas en la organización 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 2023 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 auditan interna y externamente con periodicidad anual, se ha habilitado un canal de comunicación a través del cual cualquier persona puede realizar consultas o sugerencias en relación al Código de Conducta y las políticas y procedimientos que desarrollan sus principios y valores.

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

Descripción de los mecanismos formales de queja y/o reclamación

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

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

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

4. Estrategia y gestión de riesgos

4.1 Estrategia corporativa



Objetivos y estrategias generales de la organización

Los principales objetivos y estrategias generales de la organización están vinculados al 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 aprobado el Plan Estratégico 2022-2027, que se basa en compromisos alineados con los ODS de la Agenda 2030. Un paso relevante para desarrollar este Plan fue evaluar y validar el plan estratégico preexistente, renovando su compromiso con los ODS prioritarios. Así, se identificaron desde la Alta Dirección, como ODS prioritarios y centrales los siguientes: ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento, ODS 1 Fin de la Pobreza, ODS 13 Lucha contra el Cambio Climático y ODS 17 Alianzas. En el siguiente nivel, se incluyeron 5 ODS más, que se sumaron a los anteriores para definir nuestro Plan.



Así, se establecieron 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



En el último Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante, correspondiente al ejercicio 2021, se encuentra descrito el compromiso que tiene la Empresa con los ODS, a través del Plan Estratégico 2017-2021. Se puede acceder al IDS a través del siguiente enlace: <https://www.aguasdealicante.es/informe-de-desarrollo-sostenible>

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

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 2022. Muchas de los objetivos disponen de indicadores asociados para la medición de los avances:

1. Gestión sostenible del ciclo integral del agua. ODS 6. Agua limpia y saneamiento.

- 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. ODS 13. Acción por el clima.

- a) Cátedra de Cambio Climático Aguas de Alicante-UA
- b) Cálculo de Huella de Carbono según nueva norma ISO 14064:2019
- c) Adaptación a la recomendación de CHJ por implantación medidas cambio recurso 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. Lograr sello Calculo+Reduzco+Compenso de año 2023.

3. Generación de oportunidades sostenibles. ODS 11 Ciudades y comunidades 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. ODS 15. Vida de los ecosistemas terrestres.

- a) Acciones de biodiversidad en Parque La Marjal. Estación de anillamiento de aves y acciones de divulgación. Construcción e instalación de cajas nido con IES San Juan.
- 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. ODS 1 Fin de la Pobreza.

- a) Optimización tarifas y fondos sociales, y mejoras de gestión.
- b) Promover acciones sociales con impacto alineadas con Estrategia de Acción Social.
- c) Garantizar el acceso al agua a todas las personas, especialmente a las más vulnerables con fondos sociales, nuevas tarifas...
- d) Programa "Aqualogía" de educación ambiental, el cual ha acogido desde su inicio a más de 40.000 escolares, conformando parte de la agenda educativa de los centros escolares de los municipios en los que está presente AMAEM.
- e) Participación de 4 colegios de Alicante 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.
- f) Convenio de colaboración con el Banco de Alimentos, por el que se aportó 1€ por cada cliente que pasó a facturación digital en un periodo establecido. En total, 8.196 € fueron donados al Banco de Alimentos en 2022.
- g) Acciones educativas en la zona Norte:
 - a. Colaboración con talleres educativos en la Jornada de Convivencia Juan XXIII, como parte de las Actividades Comunitarias impulsadas por la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Alicante, con la meta de construir espacios de convivencia y proximidad en la zona.
 - b. Junto a Save The Children, la empresa se implicó en 2022 con talleres ambientales de la Escuela de Verano destinada a alumnos de 1º a 6º de Educación Primaria en el Colegio Santísima Faz, menores en situación de especial vulnerabilidad.
- h) Participación en las fiestas patronales del Barrio Virgen del Carmen y en colaboración con el Centro Comunitario de dicha zona, con un stand de juegos educativos y familiares.
- i) Donación de mobiliario a Cruz Roja, a través de la plataforma Compromiso CEV.
- j) Donación de electrodomésticos en desuso a Alicante Gastronómica Solidaria,
- k) Campaña "Gotas Solidarias", que se realiza desde hace ocho años, en la que la plantilla de AMAEM conjuntamente con organizaciones sin ánimo de lucro colaboran donando juguetes y comida destinadas a personas desfavorecidas.
- l) Campaña enmarcada en el 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 de distintos municipios con motivo de la llegada de las fiestas navideñas.
- m) Colaboración con Adecco en la celebración de la Campaña "Labor Day" dirigida a mujeres en riesgo de exclusión, con el objetivo de ayudar a romper estereotipos sobre el desempeño de puestos masculinizados. En la visita realizada a la empresa se mostraron distintos puestos de trabajo para fomentar un cambio de paradigma en nuestra sociedad, impulsando la igualdad en el trabajo y en la sociedad.
- n) Reconocimiento al Museo Aguas de Alicante por parte de la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) con el Distintivo de Turismo Accesible, destacando el esfuerzo por mejorar la accesibilidad de todas sus instalaciones.

6. Ser parte activa de la sociedad. ODS 12. Producción y consumo responsables.

- a) Plan de Voluntariado Corporativo.
- b) Plan de Comunicación: Bloque temático "Transparencia/ética"
- c) Plan de Comunicación: Bloque temático "Medioambiente"
- d) Plan de Comunicación: Bloque temático "Personas"

- e) Plan de Comunicación: Campaña de reposicionamiento de marca.
- f) Plan comunicación municipios.
- g) Promover acciones de sensibilización a la ciudadanía.
- h) Análisis estudio interno/externo para la definición del Plan de Comunicación asociado al Plan Estratégico.

7. Nuestro equipo, nuestro principal valor. ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.

- a) Rehabilitación de nuestras oficinas como palanca de cambio cultural.
- b) Incrementar % de personas con discapacidad en plantilla.
- c) Avanzar en conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- d) Impulso del Talento Interno.
- e) Adaptación de la estructura organizativa al nuevo contexto de AMAEM.
- f) Poner en valor impacto de la empresa en la creación de empleo directo e indirecto.
- g) Mejora continua de seguridad y salud laboral en procesos.
- h) Fomentar la igualdad en la Empresa.
- i) Digitalización del departamento de RRHH
- j) Aprobación por parte de la Comisión Negociadora de Igualdad del IV Plan de Igualdad de Aguas de Alicante. El indicado Plan está integrado por 42 medidas y tiene una vigencia temporal de cuatro años, habiendo sido convenientemente registrado junto con el informe de la auditoría contra la brecha salarial, según dispone la normativa vigente.
- k) Aprobación en abril de 2022 del III Protocolo de Prevención del Acoso. En el indicado Protocolo se establece el canal para formular consultas o denuncias, el traslado a la comisión de seguimiento del acoso y, si así lo acordaran, la investigación concluyendo la existencia o no del acoso. Asimismo, se regulan las garantías para las personas víctimas de acoso y se establecen plazos que garantizan la eficacia del procedimiento.
- l) Remisión al Ministerio de Igualdad de los informes anuales exigidos para el mantenimiento del distintivo "Igualdad en la Empresa" otorgado en el año 2013 y renovado en septiembre de 2021 por un periodo de tres años.
- m) Mantenimiento de la Certificación efr (Empresa Familiarmente Responsable), modelo de gestión de la conciliación de la Fundación MásFamilia otorgada en el año 2017. En 2022 tuvo lugar la segunda auditoría externa de renovación con el resultado de haber ascendido a la categoría de certificación proactiva B.
- n) Realización de actuaciones en el marco del cumplimiento del II Acuerdo suscrito con el Ministerio de Igualdad "Más mujeres, Mejores empresas" cuyo objetivo es promocionar a mujeres de la Empresa a puestos de responsabilidad.
- o) Impartición en 2022 de un nuevo curso a la plantilla de AMAEM sobre Igualdad y Protocolo de Acoso para reciclar los conocimientos sobre las indicadas materias.

8. Cercanía a nuestros clientes. ODS 1 Fin de la pobreza. ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructuras.

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

9. Referente en digitalización e innovación. ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructuras.

- 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. ODS 17 Alianzas para alcanzar los objetivos.

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

Políticas de la organización

Políticas de las que dispone la organización

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

Sistemas de gestión de la organización

Sistemas de gestión de que dispone la organización

Distintivos / Normas	Implementado por la organización	Certificado por un tercero
ISO 14001 Gestión ambiental	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 9001 Gestión de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 45001 Salud y seguridad en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 27001 Seguridad de la Información	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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"/>

Seguimiento del desempeño de los objetivos del Sistema de Gestión

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

Planes anuales de acción

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

Iniciativas externas

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

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

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

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

Afiliación a asociaciones

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

Afiliación a asociaciones o entidades del tercer sector	
Nombre entidad, asociación u organización a la que se está afiliado	Naturaleza de la relación o colaboración
AEAS Asociación Española de Agua y Saneamiento	Promoción de la innovación y las experiencias de las Smart Cities.
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 informática. Adicionalmente, tiene implantado un Sistema de Gestión de Compliance Penal, siguiendo lo contemplado en la UNE 19601.

Todas estas normas establecen sistemáticas para dar respuesta a los riesgos derivados tanto del enfoque de inocuidad, continuidad de negocio como de la seguridad informática, se realiza un análisis exhaustivo de riesgos. Así mismo la Organización dispone de procedimiento propio para la gestión de los riesgos del sistema de gestión con carácter general.

Descripción de los objetivos y metas

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

Adicionalmente, en el ámbito organizacional, se pretende incrementar la resiliencia y su capacidad de respuesta ante eventos disruptivos potencialmente desencadenantes de una interrupción de servicio o un impacto ambiental, a la ciudadanía, la salud y la seguridad informática y la plantilla. Para ello, se persigue mejorar tanto la seguridad física como lógica del Centro de Control de Red.

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

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

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

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

- ✓ Restringir el libre acceso al Centro de Control de Red, 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

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:

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

AMENAZAS:

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

DEBILIDADES

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

FORTALEZAS

- ✓ Experiencia en la gestión del agua
- ✓ Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 22000, ISO 22301, ISO 27001, modelo efr, ISO 45000, etc.)
- ✓ Código Ético y Compliance
- ✓ Alineamiento con la Agenda 2030, los ODS y sus metas
- ✓ Alta valoración continuidad del servicio
- ✓ Vínculos con la comunidad local.

Principales impactos, riesgos y oportunidades

Principales impactos identificados (GRI 102-15)

Se identifican de forma continua los delitos que afectan a nuestra Sociedad, así como los controles que realiza la organización al objeto de reducir el impacto y la probabilidad de comisión de delito. En la última "Revisión por la Dirección" del Sistema Compliance, se ha verificado un riesgo

moderado de comisión del delito sobre la ordenación del territorio y el urbanismo, de manera que durante el ejercicio 2022, se han cumplimentado en la herramienta informática los controles adecuados para la mitigación del riesgo referido.

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

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

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 telemando de Aguas de Alicante brinda un valor añadido al ciclo integral del agua, debido a securización de los mismos (Monitorización y Operación)

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

Principio o enfoque de precaución

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

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

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

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

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

SEGURIDAD ALIMENTARIA

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

SEGURIDAD INFORMÁTICA

Aguas de Alicante en 2022 se ha certificado por la norma ISO 27001 de seguridad de la información, para poder hacer frente de mejor manera a los riesgos informáticos.

RIESGOS PENALES

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

MEDIO AMBIENTE: La Empresa 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, incluso colaborando con la presentación de iniciativas a los fondos Europeos Next Generation junto con el Ayuntamiento de Alicante. Los proyectos fomentan principalmente la digitalización, la prevención de inundaciones, la reutilización del agua depurada y generación de energía verde.

5. Grupos de interés y materialidad

5.1 Grupos de interés

Descripción de los compromisos

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

- ✓ Fondo social para hogares con dificultades económicas que no pueden hacerse cargo del recibo de agua, para que nadie que no pueda pagar se quede sin agua. Tarifas sociales.

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

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

Grupos de interés de la organización

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

Proceso de identificación y selección de los grupos de interés

Existe un listado de los grupos de relación según la clasificación anterior. Los Grupos de Interés se identifican por 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 (GRI 102-47)

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

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

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

1. Identificación de las grandes áreas relevantes para la organización. Para esto se ha utilizado el estudio realizado por el Grupo, dado que pertenecemos al mismo sector de actividad, y tenemos el mismo tipo de Grupos de Interés.
2. Identificación interna de las expectativas de los Grupos de Relación con los que se relaciona la Empresa.
3. Realización de análisis DAFO
4. Elaboración de cuestionario para priorización de temas e identificación de los asuntos materiales por GG.RR.
5. Presentación de Resultados. Identificación de los aspectos materiales.

6. Cuestiones ambientales

6.1 Gestión de los aspectos ambientales

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

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

Específicamente, relacionado con cuestiones ambientales, destacar principalmente:

- ✓ Certificación de la Normas ISO 14001 (certificada desde el año 2001)
- ✓ Certificación de la Norma ISO 50001 (certificada desde 2013)
- ✓ Verificación de la Huella de carbono de acuerdo a la Norma ISO 14064.
- ✓ 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 de Aguas de Alicante con una periodicidad mínima anual.

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

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

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

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

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

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 2022 ha realizado el cálculo de huella de Carbono de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019, incorporando el alcance 3 y detallando el cálculo de cada 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 unos objetivos, alineados con la naturaleza, magnitud e impactos ambientales derivados de sus actividades, productos y servicios, así como de su contexto y las necesidades y expectativas de sus grupos de relación, que sirven de base para dar respuesta a la mejora continua y compromisos adquiridos.

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

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

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

Compromiso formal de la organización respecto al medioambiente

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

Objetivos y metas de la organización respecto al medioambiente

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

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

Responsabilidades respecto al medioambiente

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

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

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

Recursos destinados a la gestión del medioambiente

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

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

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

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

- ✓ GESDOCAL. Herramienta de gestión de la documentación de los sistemas de gestión.
- ✓ PRG. Programa de Gestión, con definición de estrategias, objetivos y acciones. Además, se definen responsabilidades, medios y recursos para llevar a cabo dichas acciones.
- ✓ EVAM. Evaluación de aspectos ambientales.
- ✓ GRO. Gestión de Riesgos Operativos. Recoge los riesgos de operación y la valoración de los mismos, con impactos y probabilidades.
- ✓ SGO. Sistema de Gestión Operativa. Recoge datos de explotación relacionados con las operaciones de la organización.

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

- ✓ METRAWA. Ayuda a la decisión para la óptima renovación y rehabilitación en redes de distribución de agua potable. M
- ✓ GOT. El sistema GOT (Gestor de Operaciones en Terreno) permite unificar las órdenes de trabajo generadas por diversos sistemas (comercial, técnico y averías) en una única plataforma asegurando una trazabilidad y optimización del equipo. Este sistema consigue una reducción de los desplazamientos de la flota con la consecuente reducción de emisiones CO2.

- ✓ Wicot. Software que conecta el CMR AquaCIS con los trabajos de mantenimiento de la red de agua potable. De este modo los clientes pueden estar informados previamente de una interrupción del servicio por obras de mantenimiento.
- ✓ SIPAID. Sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones.
- ✓ COWAMA. (COastal WATER Management – Gestión del aguacostera). Permite conocer en tiempo real la calidad de las aguas de baño a lo largo de la costa integrando también para ello, la información de los niveles de la red de drenaje de la ciudad, como las previsiones de viento de la Aemet..
- ✓ METRESA. Modelo de ayuda para la toma de decisiones en materia de rehabilitación de redes de saneamiento gestionando la información del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de la red y proponiendo las mejores actuaciones para la reparación de las deficiencias encontradas en la misma.
- ✓ GALIA. Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado, es un ejemplo del empleo del Big Data para conseguir un ahorro de costes y recursos.

Recursos Económicos destinados a la gestión del medio ambiente: 522.945,62 €.

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

Auditorías relacionadas con gestión ambiental
<u>Auditorías externas ambientales (ISO 9001+ISO 14001+ISO 50001) BSI - Certificación</u>
Gestión de residuos
<u>Gestión de papel y cartón</u>
<u>Gestión de residuos peligrosos</u>
<u>Gestión de lodos de depuración (aplicación agrícola y valorización energética)</u>
Movilidad sostenible
<u>Coste renting vehículos híbridos</u>
<u>Coste renting vehículos eléctricos</u>
Biodiversidad
<u>Mantenimiento zonas verdes sin uso de fitosanitarios</u>
<u>Jornada puertas abiertas anillamiento</u>
<u>Jornadas parque La Marjal</u>
<u>Taller cajas nido parque La Marjal</u>
<u>Anillamiento científico parque La Marjal</u>
Energía verde
<u>Cogeneración (mantenimiento motor de cogeneración EDAR Rincón de León)</u>

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 2022 se recogen en la herramienta Programa de gestión (PRG), donde se lleva registro de la acción, las personas responsables de la misma, medios empleados y metas y plazos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Descripción de los recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales

En Aguas de Alicante, desde la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad se coordina la estrategia de sostenibilidad de la organización. Además, y de manera sinérgica, la coordinación del Sistema de Gestión Integral, corresponden a la Gerencia de Sistemas de Gestión, que depende 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, entre otras funciones a la prevención de riesgos, entre ellos riesgos ambientales relacionados con la higiene industrial: contaminantes químicos, físicos y biológicos. En esta área se cuenta con tres técnicos superiores dedicados a seguridad y salud laboral.

En relación al área de operaciones de Aguas de Alicante, además de la actividad propia de gestión sostenible del recurso y de los sistemas de saneamiento y depuradoras, 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

Aguas de Alicante cuenta con seguro de Responsabilidad Medioambiental y Responsabilidad Civil por contaminación. Dentro de las actividades aseguradas se encuentran las actividades del sector de agua y saneamiento. Dentro del artículo 4, riesgos cubiertos, quedan garantizados los siniestros ocasionados por contaminación que den lugar a responsabilidad medioambiental y responsabilidad civil por contaminación, entre otros. Se cuenta con seguro desde 2009.

6.2 Contaminación



Gestión de la contaminación

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

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

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

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

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

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

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

Este control lo realiza a través del plan de control de Vertidos, que es una herramienta que hace sostenible este ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de las EDAR mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en los municipios realizan al alcantarillado. De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente de riego, así como la disposición de lodos de uso agrícola.

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

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

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

Contaminación atmosférica

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

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

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

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

Medidas de prevención, reducción o reparación de la contaminación atmosférica

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

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

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

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

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

Aguas de Alicante ha realizado el Cálculo de huella de Carbono del ejercicio 2021 de acuerdo a la Norma ISO Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019 y, por tanto, supone 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. contaminación.

Contaminación acústica

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

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

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

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

Medidas de prevención, reducción o reparación de la contaminación acústica

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

Contaminación lumínica

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

6.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos



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

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

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

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

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

Creación de ecofactorías en las instalaciones de depuración que gestionamos.

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

Valorización de residuos no peligrosos.

- ✓ Valorización térmica de los lodos de depuración: en Aguas de Alicante se realiza el secado térmico de los lodos extraídos en el proceso de depuración de las aguas residuales. La planta de secado térmico de lodos se localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de Cemex en Alicante.
- ✓ Utilización de materiales reciclados en obras: el objetivo es reducir el empleo de materiales procedentes de canteras en las obras, hasta llegar a sustituirlo por completo por material

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

Residuos generados

Descripción de los residuos generados

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

Residuos por procesos:

Proceso de depuración de aguas residuales

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

Procesos de agua y alcantarillado

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

Proceso de oficinas

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

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

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

Cantidad de residuos generados

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

30.182,97 Tn en 2022

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

Peso de los residuos generados (Toneladas)		
Residuos generados según composición y tipo de tratamiento	2021	2022
19 08 01 - Residuo de cribado de EDAR	1.286,44	886,89
19 08 02 - Residuo de desarenado de EDAR	200,72	146,88
19 08 05 - Lodos procedentes de EDAR	29.286,45	27.409,57
19 08 10* - Grasas proceso depuración R. de León	4,62	8,90
06 01 06* - Soluciones ácidas laboratorio	0	0,52

06 02 05* - Soluciones básicas laboratorio	0	1,07
06 07 02* - Carbón activo	0	0,36
08 01 13* - Lodos de pintura	0,03	0
08 03 17* - Cartuchos tóner	0,02	0,07
13 02 05* - Aceite usado	1,71	2,59
15 01 10* - Envases contaminados	0,71	0,27
15 01 11* - Aerosoles	0,01	0
15 02 02* - Trapos y absorbentes	0,08	1,18
15 02 02* - Material de filtración	0,14	0
16 01 07* - Filtros de aceite	0	0,32
16 05 06* - productos químicos laboratorio	0,98	0,19
16 06 01* - Baterías plomo usadas	0,016	0,47
16 06 03 - Pilas alcalinas	0,08	0
17 01 07 - Mezclas de hormigón, ladrillos, tejas y materiales cerámicos	571,9	558,18
17 02 01 – Madera	0	2,9
17 04 03 – Plomo		0,05
17 04 05 - Chatarra	21,52	25,16
17 04 07 – Metales mezclados		0,28
17 04 11 – Cables		0,04
17 06 05* - Fibrocemento	4,84	2,1
17 09 04 – Residuos mezclados de construcción	0	1,96
20 01 01 - Papel y cartón	11,89	6,10
20 01 21-31* - Tubos fluorescentes	0,043	0,03
20 01 35-61* - Equipos de informática y telecomunicaciones pequeños	0	0,66
20 01 36-52 - RAEEs	0,25	0
20 01 36-42 - RAEEs	0,35	0
20 03 06 - Residuos de la limpieza de alcantarillado	1.550,45	1.126,24

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

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

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

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

Peso de los residuos según su peligrosidad y tratamiento

Peso de los residuos según su peligrosidad		
Peligroso / No peligroso	Peso anual (Toneladas)	%
Peligroso	18,73	0,06 %
No peligroso	30.164,24	99,94 %

Peso de los residuos según su tratamiento
--

No valorizado / Valorizado	Peso anual (Toneladas)	%
No valorizado	1.033,96	3,43 %
Valorizado	29.149,01	96,57 %

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 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.
- ✓ 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 documentación de gestión de residuos:

- ✓ Procedimiento PS-S/M-02, Gestión de residuos, que describe el modo de proceder.
- ✓ 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 los residuos generados en la actividad de Aguas de Alicante se realiza de acuerdo a la legislación vigente de aplicación.

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

Economía circular

Descripción acciones desarrolladas de economía circular

Reutilización de agua regenerada.

El agua regenerada procedente de las depuradoras gestionadas: EDAR Rincón de León y EDAR Monte Orgegia se reutiliza en agricultura, riego de parques y jardines y otros usos. El uso de agua regenerada para uso urbano (baldeos y riego de jardines) es clave para el crecimiento y

mantenimiento de las zonas verdes en las ciudades. La Empresa ha diseñado proyectos y realizado diferentes inversiones para incrementar el aprovechamiento de este recurso escaso.

Reutilización agua tratada (m3/año)				
Instalación	Año 2021 Agua depurada	Año 2021 Agua reutilizada	Año 2022 Agua depurada	Año 2022 Agua reutilizada
EDAR Monte Orgegía	11.792.838	4.199.361	12.183.178	4.861.887
EDAR Rincón de León	17.144.601	5.234.621	17.748.685	5.289.906
Total	28.937.439	9.433.982	29.931.863	10.151.793
% Reutilización	32,6%		33,92%	

Energía verde

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

Producción de energía para autoconsumo (kWh/año)		
Instalación	Año 2021 (kWh)	Año 2022 (kWh)
Motor de cogeneración Rincón de León	1.485.125	1.936.628
Producción solar fotovoltaica Rincón de León	33.883	30.474
Producción solar fotovoltaica depósito Alcoraya	12.950	13.870
Producción solar fotovoltaica Aureliano Ibarra	42.190	46.450

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

En el proceso de depuración se generan lodos como residuos no peligrosos. Antes de proceder a la evacuación de los lodos, éstos se deben tratar adecuadamente (digestión y deshidratación mecánica). Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación directa en agricultura y la valorización térmica.

Valorización energética de lodos (Kg/año)				
Instalación	Año 2021 Lodos generados	Año 2021 Lodos destino valorización energética	Año 2022 Lodos generados	Año 2022 Lodos destino valorización energética
EDAR Monte Orgegía	12.819.520	6.276.880	10.938.520	5.990.340
EDAR Rincón de León	16.466.930	9.173.920	16.471.050	9.255.260
Total	29.286.450	15.450.800	27.409.570	15.245.600
% Valorización energética	52,76 %		55,62 %	

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 2021	Año 2022
Rendimiento de la red de Aguas de Alicante (%)	83 %	83,66 %

- ✓ Aumento del porcentaje de agua reutilizada.

Porcentaje de agua reutilizada de EDARs	Año 2021	Año 2022
Porcentaje de agua reutilizada (%)	32,6 %	33,92 %

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

- ✓ el 100% de 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 83,6%.

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

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

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

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

Objetivos medioambientales de la reforma: Mejora de la envolvente térmica del edificio (fachada, cubiertas y ventanas), creación de cubiertas vegetales con vegetación autóctona con baja demanda de agua, instalación de celosía exterior para reducir la radiación solar

sobre las fachadas, renovación de los sistemas de climatización e iluminación por otros más eficientes.

Consumo de materias primas y materiales

Materias primas y materiales utilizados por peso

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

2.356.077 kg en 2022

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

Tipo material	2021 Peso total (Kg)	2022 Peso total (Kg)
Hipoclorito sódico agua de consumo	12.600	11.525
Hipoclorito sódico tratamiento depuración	769.957	795.719
Ácido cítrico	875	500
Ácido clorhídrico	109.953	106.900
Ácido sulfúrico	20.960	37.728
Antiespumante	1.000	1.140
Antiincrustante	17.200	13.700
Bisulfito de sodio	7.418	12.150
Carbón activo	410	1.696
Cloro gas	8.900	11.100
Cloruro férrico	854.489	825.430
Hidróxido de sodio	43.680	52.440
Limpiador desincrustante OI / biocida	100	0
Minorador y cloro multifunción	10.865	10.530
Polielectrolito catiónico polvo	80.125	27.000
Polielectrolito catiónico líquido	1.040	0
Polielectrolito emulsión aniónica	600	600
Polielectrolito emulsión catiónica	54.128	17.850
Sulfato de aluminio líquido	25.500	33.980
Papel de oficinas	2.681	1.734
Tubería de red de fundición dúctil	298.865	394.354
Total (Kg/año)	2.321.347	2.356.077

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 2021 y 2020.

Consumo energético de la organización

Consumo eléctrico total (GRI 302-1 c)

26.225.092 kWh en 2021

Centro de trabajo / Instalación / Actividad	2020 Consumo Datos facturas (MWh)	2021 Consumo Datos facturas (MWh)
Sondeos	3.132,298	2.194,182
Impulsiones	1.828,497	1.754,540
Telemando	98,290	107,682
Saneamiento	896,199	847,407
Oficinas	538,631	422,163
Depuración EDAR Rincón de León	7.779,744	6.586,362
Estaciones de Bombeo EDAR Rincón de León	2.912,138	3.213,601
Depuración EDAR Monte Orgegia	5.430,060	5.245,885
Estaciones de Bombeo EDAR Monte Orgegia	3.149,520	3.100,970
IRAD Rincón de León	2.720,591	2.752,300
Total (MWh/año)	28.485,968	26.225,092

Consumo energético total de combustibles en kWh

1.335.333,96 kWh en 2021

Consumo de combustibles de la organización						
Tipo de combustible	Origen del consumo	Renovable / No Renovable	2020 Consumo total por combustible	2021 Consumo total por combustible	2020 Consumo energético anual (kWh)	2021 Consumo energético anual (kWh)
Gasóleo A B7 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	No Renovable	97.696,90	100.953,5	1.006.278,07	1.055.376,39
Gasolina E5 (l)		No Renovable	18.323,91	29.286,37	163.815,76	271.321,15
Gasolina E10 (l)		No Renovable	0	0	0	0
GLP (l)	Combustible fósil en instalación	No Renovable	1.444,77	1.134,73	9.246,53	8.031,62
Gas butano (kg)		No Renovable	36	48	453,60	604,8
Gas propano (kg)		No Renovable	11,00	0	141,90	0
Total (kWh/año)					1.179.935,86	1.335.333,96

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

27.560.425,96 kWh en 2021.

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

La gestión integral de la energía se realiza a través de la plataforma web iZEUS: (<https://izeus.agbar.net>). Una plataforma web pensada para optimizar la gestión energética a clientes del mercado municipal y la administración pública, así como a empresas con múltiples acometidas eléctricas o especializadas en gestión de la energía.

iZEUS, es una herramienta digital de gestión energética, que integra desde la gestión de facturas eléctricas, hasta la realización de trámites y optimizaciones de potencia. Una única herramienta web para controlar toda la información energética y avanzar hacia 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 2022, la organización ha llevado a cabo diferentes acciones con el objetivo de mejorar la eficiencia energética y promover el uso de energías renovables. A destacar, las siguientes:

EFICIENCIA

- ✓ EDAR Monte Orgegía:
 - ✓ Instalación turbocompresor levitación magnética Línea B.
 - ✓ Instalación turbocompresor levitación magnética Línea A.
 - ✓ Optimización energética de la línea piezométrica de la EDAR: By-pass tanque homogeneización.

- ✓ Optimización energética de la línea piezométrica de la EDAR: By-pass tratamiento terciario.
- ✓ Sustitución tornillos Arquímedes recirculación del reactor biológico de la línea B por equipos de bombeo sumergibles.
- ✓ Sustitución de difusores Línea A.
- ✓ Sustitución de difusores Línea B.
- ✓ Plataforma control inteligente aireación CREATECH.

GENERACIÓN

- ✓ EDAR Monte Orgegia: Instalación de un sistema de cogeneración.
- ✓ Aureliano Ibarra: Instalación solar fotovoltaica de 70kW para autoconsumo con excedentes acogida a compensación en las instalaciones.

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

Consumo de agua

Consumo de agua dentro de la organización

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

Consumo de agua	Año 2021	Año 2022
Volumen total de agua consumida (litros)	52.077.000	44.303.000

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.

Medidas realizadas para promover el consumo responsable del agua

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

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

- ✓ En 2018 se iniciaron las pruebas de funcionamiento de un sistema alternativo de punto frío consistente en un intercambiador de calor sumergido en la balsa de riego próxima a la instalación y propiedad de CEMEX. Tras varias pruebas de funcionamiento, la balsa de riego no contaba con volumen de agua suficiente para cubrir el objetivo deseado.
- ✓ En los primeros meses de 2022, se realizaron nuevas pruebas consistentes en calcular los puntos de trabajo y horas de funcionamiento asimilable por la instalación en prueba, con el objetivo claro de reducir el consumo de agua potable en la medida de lo posible (un determinado número de horas al día). La conclusión de estas pruebas fue que continúa habiendo un déficit de foco frío para alimentar el proceso, por lo que esta opción no es viable actualmente.
- ✓ Se abren otras líneas de estudio como trabajar a menor temperatura en los túneles de secado y reubicación de las torres de refrigeración para optimizar la dependencia del aporte de agua.

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

6.5 Cambio climático



Gestión del cambio climático

NOTA: El cálculo de 2021 se ha llevado a cabo de acuerdo con las especificaciones de la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019 y, por tanto, supone el año 0 de referencia de cara a datos comparables de evolución de cálculo de huella de carbono en años futuros. Por primera vez la empresa Aguas de Alicante realiza un cálculo de Huella de Carbono por poblaciones, ampliando al mismo tiempo el alcance 3. El método de cálculo y el alcance se han visto modificados, por tanto, los datos de 2021 y 2020 no son comparables.

Todos los datos aportados relacionados con cálculo de emisiones provienen del informe de Huella de Carbono correspondiente al año 2021.

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.

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

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

Ahorro energético.

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

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

Producción de energía por cogeneración 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 la EDAR de Rincón de León 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 fotovoltaica en EDAR Rincón de León, en el depósito de Alcoraya y en las instalaciones de Aureliano Ibarra.

Movilidad sostenible.

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

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

Emisiones de gases de efecto invernadero

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 por Aguas de Alicante durante el año 2021. El cálculo se ha llevado 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 CO₂ equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m³ 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 N₂O, CH₄, así como el factor de emisión de N₂O 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 (Julio 2022, versión 22). 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 R32, 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.
- ✓ OCCO, 2022, Guia de càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH). Junio 2022. 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-itinere de los trabajadores.
- ✓ Ecoinvent v3.7.1 (2020), método IPCC 2013 GWP 100a. Factores de emisión de bienes adquiridos tales como reactivos y residuos.

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. Por ejemplo, se considera emisión evitada a la venta de energía renovable a la red, ya que es un tercero (empresa eléctrica) el que se aprovecha del factor de emisión cero asociado a esta energía.
- ✓ 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	

Emisiones directas e indirectas con suficiente significancia para ser consideradas en 2021.

Emisiones directas – Categoría 1 (antiguo Alcance 1)

- ✓ 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 EDARs de Monte Orgegia y Rincón de León.

Emisiones indirectas – Categoría 2 (antiguo Alcance 2).

- ✓ Emisiones derivadas del consumo de electricidad.

Emisiones indirectas – Categoría 3-4-5 y 6 (antiguo Alcance 3).

Categoría 3.

- ✓ Emisiones por transporte de empleados – in itinere (no significativo).
- ✓ Emisiones por transporte en viajes de negocios (no significativo)
- ✓ Transporte de bienes consumidos
- ✓ Transporte de residuos

Categoría 4.

- ✓ Bienes adquiridos: tuberías, equipos informáticos, equipos de bombeo (no significativo)
- ✓ Reactivos consumidos
- ✓ Bienes suministrados: agua tratada
- ✓ Residuos producidos

Categoría 5.

- ✓ Aguas abajo, el agua tratada. No se considera para no concurrir en una doble contabilidad

Categoría 6.

- ✓ Otras emisiones: emisiones indirectas del proceso de depuración.

Desglose de emisiones GEI de Aguas de Alicante en 2021

Huella de Carbono de Aguas de Alicante - 2021			Toneladas CO ₂ /año
Categoría 1. Total emisiones DIRECTAS	Emisiones de proceso	3.526,57	3.849,11
	Movilidad y refrigerantes	322,54	
Categoría 2. Total emisiones indirectas por energía			0,48
Categoría 3. Total emisiones indirectas por transporte			291,53
Categoría 4. Total emisiones indirectas por bienes adquiridos			10.139,09
Categoría 6. Otras emisiones indirectas			2.471,27
Total emisiones directas (No Biogénicas)			322,54
Total emisiones directas (Biogénicas antropogénicas)			3.526,57
Total emisiones indirectas			12.902,37
Total emisiones directas + emisiones indirectas			16.751,48

Huella de Carbono de Aguas de Alicante - 2021			Toneladas CO ₂ /año
Alcance 1. Total emisiones DIRECTAS	Emisiones de proceso	3.526,57	3.849,11
	Movilidad y refrigerantes	322,54	

Huella de Carbono de Aguas de Alicante - 2021		Toneladas CO2/año
Alcance 2. Total emisiones indirectas		0,48
Alcance 3. Total emisiones indirectas		12.901,89

Desglose de Gases Efecto Invernadero: emisiones directas e indirectas				
GEI	Emisiones directas (kg)	Emisiones directas (tCO2eq)	Emisiones indirectas (kg)	Emisiones indirectas (tCO2eq)
CH4	116.415,26	3.259,63	33.256,90	931,19
N2O	1.018,24	269,83	5.815,37	1.541,07
CO2	258.454,78	258,45	10.429.346,35	10.429,45
HFC	0,00	0,00	0,00	0,00

Reducción de las emisiones GEI

En 2021 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 2021 no hubo producción de energía con destino venta y por tanto, no se contabilizan emisiones evitadas.

	Producción	Factor de emisión	Emisiones
	kWh	KgCO2/kWh	KgCO2/año
Emisiones evitadas (por venta de energía renovable)	N/A	0,259	0
Emisiones reducidas (por producción de energía renovable)	N/A	0,259	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

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

los ecosistemas y hace que la necesidad de proteger y recuperar la naturaleza sea aún más urgente.

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

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

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

Control de especies invasoras.

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

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

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

Cero fitosanitarios.

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

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

Aguas de Alicante promueve la infraestructura verde y las soluciones basadas en la naturaleza como estrategia para preservar la biodiversidad, que contribuye a la mitigación de los efectos del cambio climático y a la salud de las personas. Se busca que, además de habilitar las instalaciones vinculadas al ciclo integral del agua para que sean respetuosas con el medio ambiente, las nuevas instalaciones se encuentren integradas dentro de la ciudad y favorezcan los servicios ambientales y la biodiversidad. Destaca, especialmente, 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, en Alicante se ha convertido en un lugar especialmente relevante para el refugio, alimentación y reproducción de numerosas especies de aves, algunas de ellas de especial interés dado su estado de conservación. Gracias a su concepción integral y a la gestión ecológica del mismo, el parque La Marjal es un pulmón verde y un espacio de gran biodiversidad.

Impactos positivos (GRI 304-2 b)

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

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

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

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

Y así, se ha propiciado activamente el fomento de su biodiversidad, incorporándolo dentro de sus rutas migratorias una gran cantidad y variedad de aves (hasta 105 especies identificadas por equipo de ornitología).

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)

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

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

7. Cuestiones sociales y relativas al personal

7.1 Gestión de las cuestiones sociales y relativas al personal

Cómo gestiona la organización las cuestiones sociales y relativas al personal

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

Aguas de Alicante declara 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.

Durante la pandemia ha quedado reflejada la importancia de hacer evolucionar el modelo de trabajo hacia la digitalización, un modelo que contemple una mayor conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que garantice la desconexión digital, la formación orientada a esta, siendo menos intensa la presencialidad, con los adecuados elementos para realizar el teletrabajo y facilitando la cohesión de equipos. En este sentido, se indica que en 2022 continuaron vigentes los siguientes Acuerdos que habían sido firmados en 2021 con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras:

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

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

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

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

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

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

-Identificación y desarrollo del potencial de la plantilla profesional, basado en el estudio completo del genoma de las personas trabajadoras y de las posibles incorporaciones permitiendo identificar sus intereses y capacidades como elementos esenciales en la definición de las carreras profesionales, el flujo de competencias y la promoción del talento dentro de la empresa.

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

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

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

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

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

Cabe señalar que las acciones relevantes en el ámbito laboral, desarrolladas en 2022 se recogen en la herramienta Programa de gestión (PRG), donde se lleva registro de la acción, las personas responsables de la misma, medios empleados y metas y plazos.

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

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

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

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

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

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

Medios Humanos:

- Red de Recursos Humanos.
- Red de Seguridad y Salud.
- Red de Equidad.
- Red de Sistemas de Gestión.
- Red de Sistemas de la Información.
- Red de Embajadores.
- Consejera de Acoso.

- Agente de Igualdad.
- Representación Legal de las Personas Trabajadoras.
- Compliance Officer.
- Delegado/a 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.
- Aplicación dirigida al desarrollo profesional por su amplio catálogo de cursos de formación accesibles a toda la plantilla, además de servir de aplicación principal de soporte para la evaluación anual del desempeño.
- Equipos informáticos facilitadores del trabajo a distancia, (portátiles, pantallas, teclados...)

Descripción de los mecanismos formales de queja y/o reclamación

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

7.2 Estructura de la plantilla



Gestión ocupación

Descripción de los objetivos y metas

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

- Impulsar políticas de atracción, desarrollo y retención de perfiles clave, a través de las herramientas de detección del talento y de desarrollo de personas, como es el Talent Hub, así como de proyectos de consultoría en materia de desarrollo de personas (coaching, formaciones específicas...).

- Impulsar la definición de las metodologías de evaluación y selección para garantizar procesos justos y objetivos, que evalúen las competencias y los conocimientos necesarios para el desempeño de cada puesto.
- Impulsar los programas de transformación digital y los planes de eficiencia de la Empresa, de acuerdo con el contexto socio-laboral del momento.
- Desarrollar y velar por el cumplimiento de procedimientos y normativas internas que aseguren el cumplimiento de los valores y compromisos asumidos en el Código de Conducta de la Empresa, así como de su Protocolo de Acoso y del Modelo de Prevención.
- Facilitar un modelo de salud integral que responda a las necesidades de las personas que engloban el colectivo laboral, integrando políticas de hábitos saludables en la Empresa.
- Impulsar las políticas de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, de conciliación de la vida personal y laboral y de gestión de la diversidad de la plantilla puestas en marcha en la Empresa.
- Desarrollar de manera permanente un plan de formación que garantice la cobertura de las necesidades formativas identificadas entre la plantilla, así como cursos de reciclaje y de competencias enfocadas al desarrollo profesional.
- Atender a la negociación colectiva a través del Comité de Empresa y de la Representación Legal de las personas Trabajadoras para resolver cuestiones que afecten a toda la plantilla.

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

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

- Mantener relaciones de diálogo y confianza que aborden asuntos de interés mutuo entre la Empresa y sus personas trabajadoras. Este aspecto es relevante para avanzar conjuntamente en el desarrollo de un modelo de Empresa sólido y de creación de valor conjunto, especialmente al tratarse de una Empresa de servicios estratégicos que provee servicios esenciales para el funcionamiento para la ciudadanía las 24 horas, 365 días al año.

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

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

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

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

- Otro de los retos asumidos por Aguas de Alicante, ha sido el de adquirir un constante compromiso con las distintas instituciones educativas, con la finalidad de formar a futuros

profesionales en el mismo seno de la empresa. Por ello, se han establecido diferentes acuerdos con institutos y universidades para poder gestionar convenios de prácticas. Cabe destacar, los últimos convenios que se han venido tramitando y que corresponden a la Formación Profesional de carácter DUAL.

Composición de los Órganos de Gobierno

Descripción de la composición y estructura de los Órganos de Gobierno

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

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

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

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

Estructura:

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

Descripción de la Composición:

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

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

Composición de los Órganos de Gobierno según sexo				
Año	Categoría	Mujer	Hombre	Total
2022	Consejero/a	4	10	14
2022	Directivo/a	4	8	12
2021	Consejero/a	4	10	14
2021	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
2022	98	29,43%	235	70,57%	333
2021	96	28,32 %	243	71,68 %	339

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

Plantilla por género y centro de trabajo al final de 2022						
Centro de trabajo	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Alicante	75	22,52 %	78	23,42 %	153	45,95%
Alicante (Aureliano Ibarra)	4	1,20 %	43	12,91 %	47	14,11%
EDAR Rincón de León (Alicante)	7	2,10 %	48	14,41 %	55	16,52%
Petrer	0	0,00 %	8	2,40 %	8	2,40 %
San Vicente del Raspeig	3	0,90 %	9	2,70 %	12	3,60 %
El Campello	1	0,30 %	9	2,70 %	10	3,00 %
Monforte del Cid	1	0,30 %	0	0,00 %	1	0,30 %
EDAR Monte Orgegia (Alicante)	7	2,10 %	27	8,11 %	34	10,21 %
CEMEX (Alicante)	0	0,00%	9	2,70 %	9	2,70 %
La Traída	0	0,00%	4	1,20 %	4	1,20 %
Total	98	29,43 %	235	70,57 %	333	100,00%

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

CEMEX (Alicante)	0	0,00 %	9	2,65 %	9	2,65 %
La Traída	0	0,00 %	5	1,47 %	5	1,47 %
Total	96	28,32 %	243	71,68 %	339	100,00 %

Personas empleadas según tipo de contrato y jornada

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

Plantilla según tipo de contrato				
Año	Tipo de Contrato	Mujer	Hombre	Total
2022	Indefinido	93	228	321
2022	Temporal	5	7	12
2021	Indefinido	90	230	320
2021	Temporal	6	13	19

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

Año 2022

	Plantilla Indefinida			Plantilla Temporal		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	6	4	10	0	0	0
Tit. Superiores	42	18	60	0	0	0
Tit. Grado Medio	18	5	23	0	1	1
Mandos Intermedios	32	16	48	0	1	1
Personal de Oficina	13	34	47	0	1	1
Profesionales de Oficio	83	2	85	4	0	4
Resto de Plantilla	34	14	48	3	2	5
Total	228	93	321	7	5	12

Año 2021

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

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

Plantilla no empleada a final de 2022			
Tipo de Jornada	Mujer	Hombre	Total
No laboral: Prácticas	3	1	4
No laboral: Voluntariado	0	0	0
No laboral: ETT	0	0	0

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

Distribución de la plantilla

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

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo al final de 2022.										
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	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Clasificación profesional										
Profesionales de oficio	0	1	1	26	1	54	0	38	0	9
Técnicos cualificados	0	1	2	2	8	16	6	22	2	1
Mandos Intermedios	0	0	1	0	8	13	7	20	1	1
Dirección	0	0	0	0	4	3	0	4	0	0
Personal de oficina	1	0	8	1	26	9	15	12	6	2
Prácticas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	2	12	29	47	95	28	96	9	13

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

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

Año 2022

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, edad y sexo										
Edad	de 16 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		mayores de 60 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Tipología de contrato										
Indefinido - Parcial	0	0	1	0	3	5	0	0	0	0
Indefinido - Completa	0	1	10	24	42	90	28	96	9	12
Temporal - Parcial	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1
Temporal - Completa	1	1	1	3	2	0	0	0	0	0
Prácticas - Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas - Completa	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	2	12	29	47	95	28	96	9	13

Año 2021

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

Medias anuales de contratos

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

Media anual de contratos indefinidos por edad, sexo y clasificación profesional. Año 2022										
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	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Clasificación profesional										
Profesionales de oficio	0,00	1,00	1,00	22	1,00	53,25	0,00	37,58	0,00	7,75
Técnicos cualificados	0,00	0,00	4,40	2,75	10,42	19,5	8,00	18,33	2,00	1,92
Mandos Intermedios	0,00	0,00	0,60	0,00	6,75	11,83	3,50	17,33	1,58	1,17
Dirección	0,00	0,00	0,00	0,00	3,50	3,92	1,00	6,5	0,00	0,00
Personal de oficina	0,00	0,00	4,00	1,25	24	8,58	14,00	11	6,00	2,00
prácticas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	1,00	10,60	26	45,67	97,08	26,50	90,74	9,58	12,84

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

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

Media anual de contratos temporales por edad, sexo y clasificación profesional. Año 2022										
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	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Profesionales de oficio	0,00	0,58	0,00	3,67	0,00	0,92	0,00	0,00	0,00	1,83
Técnicos cualificados	0,50	0,83	0,00	0,00	0,33	0,00	0,00	0,00	0,83	0,17
Mandos Intermedios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dirección	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Personal de oficina	0,00	0,00	0,42	0,67	1,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,67
prácticas	1,08	0,67	0,41	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	1,58	2,08	0,83	4,34	1,92	0,92	0,00	0,00	0,83	2,67

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

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

Media anual de contratos a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional. Año 2022										
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	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Profesionales de oficio	0,00	0,00	0,00	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,83
Técnicos cualificados	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,83	0,17
Mandos Intermedios	0,00	0,00	0,50	0,00	1,50	0,83	0,00	0,00	0,00	0,00
Dirección	0,00	0,00	0,00	0,00	1,5	4,00	0,00	0,33	0,00	0,00
Personal de oficina	0,00	0,00	0,00	0,00	0,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,67

prácticas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	1,00	0,75	3,92	4,83	0,00	0,33	0,83	2,67

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

Personas empleadas con discapacidad

Personas empleadas con discapacidad reconocida

Personas empleadas con discapacidad reconocida		
	Mujer	Hombre
Año 2022	3	4
Año 2021	3	4

Número de despidos

Despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Despidos por sexo, edad y clasificación profesional en 2022.											
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		
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	
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	1	0	0	
Mandos Intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Personal de oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
prácticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	

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

7.3 .Política retributiva



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

Datos salariales correspondientes al año 2022 (*).

(*) 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.

Modelo de valoración de puestos	Hombre				Mujeres				Brecha salarial promedios
	Nº empl.	Nº empl. ETC	Promedio salario total	Mediana salario total	Nº empl.	Nº empl. ETC	Promedio salario total	Mediana salario total	
Nivel 6	49	41,67	68596,82	67524,73	18	15,39	63579,26	60758,11	7,31%
Nivel 5	40	35,50	53674,22	54899,66	22	19,78	46557,00	45570,48	13,26%
Nivel 4					1	0,53	20620,39	20620,39	
Nivel 3	16	13,49	52486,24	51343,516	7	5,36	34664,61	32448,53	33,95%
Nivel 2									
Nivel 1	153	132,08	41770,03	39762,03	55	46,19	36072,07	36153,54	13,64%

Nivel 6. Dirección y responsables

Nivel 5. Personal técnico

Nivel 4. Técnicos juniors (n/a).

Nivel 3. Capataces, analistas y delineantes.

Nivel 2. Subcapataces.

Nivel 1. Personal operario y personal administrativo.

Tabla de remuneraciones por clasificación profesional, edad y sexo.

Modelo valoración de puestos	Franja de edad	Hombre				Mujeres			
		Nº empl.	Nº empl. ETC	Promedio salario total	Mediana salario total	Nº empl.	Nº empl. ETC	Promedio salario total	Mediana salario total
Nivel 1	Entre 30 y 50	95	84,87	39557,96	37845,25	36	29,18	34201,08	34904,18
	Más de 50	55	45,61	46225,85	47664,26	19	17,01	39280,96	40277,27
	Menor de 30	3	1,59	32057,76	30184,49		0,00		
Nivel 3	Entre 30 y 50	8	7,50	41693,44	41936,86	6	5,20	34820,58	33250,68
	Más de 50	8	5,99	66002,26	64480,39		0,00		
	Menor de 30		0,00			1	0,16	29715,74	29715,74
Nivel 4	Menor de 30		0,00			1	0,53	20620,39	20620,39
Nivel 5	Entre 30 y 50	19	17,18	50933,70	51353,91	13	11,64	40051,24	37665,06
	Más de 50	20	17,93	56660,95	57898,93	9	8,13	55874,09	59234,52
	Menor de 30	1	0,39	36923,70	36923,70		0,00		
Nivel 6	Entre 30 y 50	18	15,64	60398,21	59801,59	10	7,85	59827,23	56211,50
	Más de 50	31	26,04	73520,97	69981,95	8	7,54	67488,95	68962,12

Remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo.

Remuneración media de los Órganos de Gobierno por sexo según retribución total		
Categoría	Mujer	Hombre
Consejero/a	Sin remuneración	Sin remuneración
Directivo/a	63.579,26 €	68.596€

Datos salariales correspondientes al año 2021 (*).

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

Tablas de medias y Brecha salarial por niveles

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

Nivel 6. Dirección y responsables

Nivel 5. Personal técnico

Nivel 4. Técnicos juniors (n/a).

Nivel 3. Capataces, analistas y delineantes.

Nivel 2. Subcapataces.

Nivel 1. Personal operario y personal administrativo.

Remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo.

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

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

7.4 Conciliación y organización del trabajo



Gestión de la organización del trabajo

Descripción de los objetivos y metas

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

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

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

Se procuran formas de organización del tiempo de trabajo y de los descansos que permitan una mejor compatibilidad entre el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras, con arreglo al Modelo de conciliación, 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 54 medidas de conciliación distribuidas en los siguientes ámbitos:

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

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

En 2022 continúan vigentes los siguientes Acuerdos con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras suscritos en 2021:

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

Respecto al ámbito de aplicación de los acuerdos existen limitaciones en el ámbito de atención al

cliente y en el área de operaciones.

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

Medidas de conciliación y desconexión laboral

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

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

- Calidad en el empleo: Fondo Social para gastos médicos(Art 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. Acumulación del periodo de lactancia en dieciséis días (Art. 23).
- 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 los 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 tabloneros 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 técnico, administrativo y de laboratorio 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 con contrato indefinido, según el Reglamento del Fondo Social. (Convenio Colectivo, art. 37).
- Fiesta de la empresa: la empresa financiará la comida, asumiendo los gastos, siendo ésta organizada por el Comité de Empresa (Convenio Colectivo, art. 40).
- Procedimiento de Protección del personal en misiones de corta duración en el extranjero.
- Política de Grupo sobre Asignaciones Internacionales. Se regulan las condiciones de desplazamiento del personal directivo o con conocimientos específicos de Aguas de Alicante que colabore en Proyectos Estratégicos.
- Complemento salarial por incapacidad temporal, hasta el 100% del salario habitual, desde el mismo día en que se certifique la baja por incapacidad temporal (Convenio Colectivo, art. 31).
- 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.
- Nuevo Acuerdo negociado con la representación legal de las personas trabajadoras sobre Desconexión Digital para toda la plantilla.
- 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.
- Programa digital de idiomas: Cursos on line de idiomas a disposición de toda la plantilla a través de la herramienta corporativa SUAPP.
- 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 Aguas de Alicante.
- Jornada intensiva de verano de junio a septiembre, para personal técnico, administrativo y de laboratorio, según lo establecido en el calendario laboral de Aguas de Alicante.
- Permiso por el tiempo necesario para acudir al consultorio médico de la Seguridad Social o a especialistas privados, cuando no exista la posibilidad de asistir fuera del horario laboral (Convenio Colectivo, art. 23).
- Vacaciones: 25 días laborables de vacaciones, incrementados en 11 para personas con más de 40 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. 20).
- Horario especial el día de la Fiesta de Hogueras (o correspondiente festivo local), 24 y 31 de diciembre (hora de salida, 13:30) y 5 de enero (hora de salida, una hora antes de lo habitual). (Convenio Colectivo, art. 20).
- Opción voluntaria de trabajar a distancia entre, al menos, el 40 y como máximo el 60% de la jornada, es decir 2 ó 3 días por semana. Medida dirigida a todo el personal excepto el personal del área de operaciones y atención al cliente presencial especificado en el acuerdo negociado con la RLT.
- Opción voluntaria de Teletrabajo de hasta un 20% de la jornada, es decir, 1 día. Medida dirigida a todo el personal, excepto el personal del área de operaciones y atención al cliente presencial especificado en el acuerdo negociado con la RLT.

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).
 - Permiso de 3 días laborables o 4 días naturales, por nacimiento de hijas o hijos, o en los supuestos de adopción (un día más, si hay desplazamiento fuera de la localidad) (Convenio Colectivo, art. 23).
 - Permiso de 3 días naturales o 2 días laborables por hospitalización, intervención quirúrgica sin hospitalización (cuando sea necesario reposo domiciliario) o enfermedad grave de hijos o hijas, disfrutables durante la hospitalización o durante los 7 días siguientes de convalecencia (doble de días, en caso de desplazamiento fuera de la comunidad) (Convenio Colectivo, art. 23).
 - 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).
 - Permiso de 2 días laborables por hospitalización, intervención quirúrgica sin hospitalización (cuando sea necesario reposo domiciliario) o enfermedad grave de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, disfrutables durante la hospitalización o durante los 7 días siguientes de convalecencia (doble de días, en caso de desplazamiento fuera de la comunidad) (Convenio Colectivo, art. 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.
 - Concursos para hijos/as del personal (dibujo, fotografía, etc).
 - Actividades en el Museo del Agua, gratuita para el personal de la empresa y sus familias.
- Total medidas de apoyo a la familia: 13

Medidas de Desarrollo personal y profesional.

- Asesoramiento y procesos de coaching, para las personas seleccionadas a partir de los resultados de la evaluación del desempeño.
- Ayuda de estudios: las personas que cursen estudios recibirán las ayudas recogidas en el convenio colectivo (art. 31).
- Procesos de promoción interna, de acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo (art. 18).

- SGD, Sistema de Evaluación del Desempeño. Se aplica conforme a política del Grupo en base al nivel de clasificación profesional.
- DEO, Dirección por Objetivos. Se aplica conforme a política del Grupo en base al nivel de clasificación profesional.

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 y en el año 2022 tuvo lugar la segunda auditoría externa de renovación con el resultado de haber ascendido a la categoría de certificación proactiva B.

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

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

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

El personal directivo y mandos están formados en materia de Nuevas Masculinidades concretamente mediante el curso realizado en el marco del Proyecto europeo Men in Care en 2021 para fomentar la corresponsabilidad y el ámbito de los cuidados en los hombres.

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 que tienen las personas trabajadoras a la intimidad

personal y familiar en el uso de los dispositivos digitales puestos a disposición por parte de la empresa, a la desconexión digital, y a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización, así como el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, con el fin de mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

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

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

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

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

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

Horas de absentismo

Número de horas de absentismo desagregadas por sexos

	Mujer	Hombre	Total
2022	14048	26378	40426
2021	11936	20609	32545

7.5 Relaciones sociales



Gestión de las relaciones sociales

Descripción de los objetivos y metas

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

Por ello, entre sus objetivos se encuentran los siguientes:

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

Además, la Empresa participa como agente activo en el contexto social para fomentar la creación de empleo, posicionándose como un facilitador social para la integración de aquellos colectivos que tienen mayores dificultades para integrarse dentro del mercado laboral, a través de plataformas como la Cátedra Aguas de Alicante de Inclusión Social de la Universidad de Alicante, vigente hasta principios de 2022.

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

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

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

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

- Comisión de Empleo, Formación y de RR.HH, que aborda las cuestiones que definen su propia denominación y vela por el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos en las citadas materias. Desde esta comisión, por ejemplo, se diseñan los procesos de selección, se hace un seguimiento exhaustivo del avance del plan de formación anual y se consensuan cuestiones que afectan a la plantilla como, por ejemplo, los calendarios laborales de carácter anual.
- Comisión del fondo social que con carácter trimestral valora las solicitudes realizadas por personal de la plantilla, para contribuir al pago de facturas de carácter médico, tanto de personas empleadas como de sus familiares cercanos.
- La Comisión de Control del Plan de Pensiones, que con carácter periódico y con el soporte de las personas actuarias externas, hace seguimiento del estado actualizado del Plan de Pensiones que afecta a toda la plantilla indefinida de la Empresa.
- La Comisión de Seguridad y Salud. En el seno de dicho comité, que se reúne trimestralmente, se consultan las actuaciones de la Empresa en materia de seguridad y salud laboral. De las consultas y reuniones realizadas se deja registro documental en las Actas de la Comisión de Seguridad y Salud.
- La Comisión 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 2022	29,43 %	70,57 %	100%
Año 2021	28,32 %	71,68 %	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:

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

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

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

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

- 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 2022						
Personas empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	98	29	235	71	333	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	98	29	235	71	333	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	98	29	235	71	333	100

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

Personas trabajadoras 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 2022						
Personas NO empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	29	16	157	84	186	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	29	16	157	84	186	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	29	16	157	84	186	100

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

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

Personas trabajadoras empleadas y no empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad. Año 2022.						
Personas empleadas y NO empleadas	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad	127	24	392	76	519	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado internamente	127	24	392	76	519	100
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad auditado o certificado externamente	127	24	392	76	519	100

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

Servicios de salud laboral

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

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

1. Establecimiento de los riesgos.

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

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

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

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

- Examen de salud de inicio de actividad.
- Examen de salud después de una ausencia prolongada por motivos de salud.
- Examen de salud después de la asignación de tareas específicas con nuevos riesgos.
- Examen de salud periódicos (semestrales, anuales, bianuales, etc. dependiendo del cronograma del perfil correspondiente).

4. Promoción de la salud.

4.1. Vacunaciones.

- Vacunaciones derivadas del desempeño de los puestos de trabajo.
- Campañas de vacunación generales (gripe, tétanos, etc).

4.2. Campañas de educación sanitaria.

Encaminadas a controlar las patologías detectadas en las evaluaciones médicas efectuadas y, en general, mejorar los hábitos, por ejemplo, dietéticos, de ocio, sociales, etc. El Servicio de

Prevención pone especial interés en las recomendaciones para promocionar la salud que tras la evaluación médica se hace a las personas trabajadoras.

4.3. Colaboración con el sistema nacional de salud.

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

5. Información y Formación.

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

6. Memoria anual de las actividades realizadas.

7. Estudios epidemiológicos

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

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

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

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

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

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

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

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

-Psicosociología: metodología F-PSICO (INSHT).

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

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

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

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

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

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

La persona responsable del trabajador o trabajadora accidentada realizará la investigación analizando las causas y estableciendo las medidas correctoras que 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. La investigación de dichos eventos se realizará con mayor profundidad teniendo en cuenta los factores humanos y organizativos asociados al evento con el asesoramiento del Servicio de Prevención Mancomunado.

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

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

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

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

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

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

- Riesgos en trabajos con atmósferas explosivas.
- Manejo manual y mecánico de cargas.
- Riesgo eléctrico.
- Riesgos en trabajos en altura.
- Manipulación de productos químicos.
- Primeros auxilios Nivel básico.

- Escuela de Espalda.
- Curso Básico en PRL (50 h).
- Investigación de accidentes.
- EPIs: Revisión, uso y mantenimiento.
- Medidas de emergencia-planes de emergencia.

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

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

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

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

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

Fomento de la salud de las personas trabajadoras

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

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

- Programas de hábitos saludables.
- Participación en la Maratón de Aguas de Alicante.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Tablones de SSL.

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

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

El tablón expone, como mínimo, la siguiente información:

- La Política de seguridad y salud, si no está presente en otro punto del centro de trabajo
- Seguimiento de siniestralidad: la evolución a lo largo del año del índice de frecuencia y del índice de gravedad. También, el número de días sin accidentes, si no se dispone de otro sistema de información de este indicador. Se debe actualizar esta información mensualmente.
- Alertas de seguridad / Retornos de experiencia: esta información se tiene que mostrar en cuanto se distribuya por la red de SSL y tiene que estar presente entre 30 y 60 días en el tablón de SSL. Pueden coexistir varias alertas de seguridad o REX al mismo tiempo. Se puede indicar en el mismo documento la fecha de colocación en el tablón para facilitar el control de su retirada.
- Monográfico: esta información se tiene que mostrar en cuanto se distribuya por la red de SSL.
- Buenas Prácticas: esta información se mostrará en el tablón cuando se reciba de la red SSL y se mantendrá en el mismo hasta que llegue la siguiente.
- Otros documentos que promuevan el enfoque positivo de la seguridad (concursos de SSL, resultados de participación del personal en distintos proyectos, etc.)
- Información ante emergencias: teléfonos de emergencia y flujo de comunicación (para accidentes graves y mortales, y para otras emergencias).

2. Charlas de PRL mensuales.

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

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

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

3. Reuniones de Comité.

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

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

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

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

Cómo se toman las decisiones (GRI 403-4)

Las decisiones se adoptan por votación, en los últimos 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 contratistas 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 contratistas 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 contratistas y subcontratistas 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 contratistas 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 contratistas 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 2022			
Accidentes laborales en personas empleadas	Mujer	Hombre	Total
Víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Tasa de víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Víctimas de accidente laboral con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0
Tasa de accidentes laborales con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0
Nº de lesiones laborales registradas	0	3	0
Tasa de lesiones laborales registradas	0	5.86	5.86

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

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

Los principales tipos de lesiones por accidente laboral son:
Sobreesfuerzos y posturas forzadas. Caídas al mismo nivel.

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

Lesiones laborales por sexo y tipo de accidente en 2022			
Tipo de accidente	Mujer	Hombre	Total
Sobreesfuerzo/postura forzada	0	1	1
Caída al mismo nivel	0	1	1
Caída a distinto nivel	0	1	1

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

Frecuencia de accidentes por sexo (GRI 403-9)

Frecuencia de accidentes			
Año	Mujer	Hombre	Total
2022	0	5.86	5.86
2021	0	11.24	11.24

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

Índice de gravedad de accidentes			
Año	Mujer	Hombre	Total
2022	0	0.41	0.41
2021	0	0.29	0.29

Dolencias y enfermedades laborales

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

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

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

Fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral por sexo en 2022			
	Mujer	Hombre	Total
Número de fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral	0	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0	0

Fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral por sexo en 2021			
--	--	--	--

	Mujer	Hombre	Total
Número de fallecimientos consecuencia de una dolencia o enfermedad laboral	0	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0	0

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 2022 se ha producido una enfermedad profesional ocasionada por factores musculoesqueléticos.

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 elaborado e implantado un Plan de Acción frente a este tipo de trastornos, mecanizando trabajos de conservación de red.

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

N/A

7.7 Formación y desarrollo profesional



Gestión de la formación y desarrollo profesional

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 continuado con el objeto de desarrollar el talento, fomentar las capacidades y motivar a su plantilla, así como favorecer la especialización de esta y mantener altos estándares de profesionalización.

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

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

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

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

Aguas de Alicante mantiene el compromiso de impulsar el talento de su personal facilitando el acceso al aprendizaje continuo, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera ya que contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía.

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

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

Horas de formación por categoría profesional y sexo en 2022			
Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección	59,12	178,38	237,5
Mandos Intermedios	434,59	968,65	1.403,24
Técnicos cualificados	333,18	645,88	979,07
Personal de oficina	518,12	118,63	636,75
Profesionales de oficio	4,00	1.488,23	1.492,23

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

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 2022			
Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección	8	18	26
Mandos Intermedios	33	32	65
Técnicos cualificados	13	15	28
Personal de oficina	10	5	15
Profesionales de oficio	2	11	13

Media de horas de formación por clasificación profesional y sexo en 2021			
Clasificación profesional	Mujer	Hombre	Total
Dirección	22	51	73
Mandos Intermedios	6	19	25
Técnicos cualificados	14	23	37
Personal de oficina	49	14	63
Profesionales de oficio	6	138	144

7.8 Igualdad y diversidad



Gestión de la igualdad y diversidad

Descripción de los objetivos y metas

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

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

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

Plan estratégico de Equidad

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

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

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

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

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

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

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

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

El 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.

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

Además, se contempla la realización de auditorías salariales con arreglo a la nueva normativa, la introducción de forma transversal de módulos de igualdad en los cursos ofertados por la empresa, la impartición de formación en “nuevas masculinidades”, se sigue potenciando la corresponsabilidad y el establecimiento de nuevas medidas de conciliación, el incremento del porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad, entre otras muchas medidas referidas a los ámbitos anteriormente relacionados.

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

Cabe destacar la suscripción del II Acuerdo con el Ministerio "Más Mujeres, Mejores Empresas" en diciembre de 2019, con una vigencia temporal cuatro años, adquiriendo el compromiso de promocionar a mujeres a puestos de responsabilidad. El indicado objetivo está igualmente contemplado en el Plan Estratégico de Aguas de Alicante 2022-2027.

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

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

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

Gestión de la accesibilidad universal

Descripción de los objetivos y metas

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

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 2022, el 2% de la plantilla media de Aguas de Alicante está constituido por personas con discapacidad.

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

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

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

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

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

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

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

Medidas realizadas para la integración de las personas con diversidad funcional

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

El modelo de distinción Bequal surgió como fruto del trabajo de sistematización en un modelo de indicadores que recoge la experiencia del CERMI, la Fundación ONCE y FEACEM. En este

modelo se integró el modelo de Certificación de Excelencia en la Diversidad de la Fundación Seeliger y Conde.

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

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

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

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 2022 no se ha activado el Protocolo de Acoso ya que no se ha formulado ninguna consulta ni denuncia en este sentido. En 2021 se activó el Protocolo de Acoso incluyéndose tras la instrucción realizada que la conducta denunciada no suponía 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

En abril de 2022 se aprobó el III Protocolo de Prevención del Acoso que contempla el acoso sexual y por razón de sexo con exposición de ejemplos que ayudan a identificar este tipo de conductas. En el indicado Protocolo se establece el canal para formular consultas o denuncias, el traslado a la comisión de seguimiento del acoso y, si así lo acordaran, la investigación concluyendo la existencia o no del acoso. Asimismo, se regulan las garantías para las personas víctimas de acoso y se establecen plazos que garantizan la eficacia del procedimiento evitando dilaciones en la obtención de la resolución.

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

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

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

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

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

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

En 2022 se ha impartido 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.

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

8. Respeto a los derechos humanos



Gestión del respeto a los derechos humanos

Para la empresa el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que otorga una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

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

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

Por otro lado, en relación con nuestra plantilla, la normativa laboral vigente en España está alineada con los principios y derechos fundamentales establecidos en la Declaración OIT respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. Se dispone de convenio colectivo propio.

Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

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

No.

9. Lucha contra la corrupción y el soborno



Gestión de la prevención de la corrupción y el soborno

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

De acuerdo a lo establecido en la UNE 19601:2017, se tiene un SGCP en el que se establecen todos estos objetivos y metas.

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)

51

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

71,83 %

*No se ha podido evaluar el 100% de las operaciones a fecha de la realización del informe por que la evaluación final se realiza durante el primer trimestre del ejercicio siguiente.

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

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

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

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

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

Además de lo anterior indicar que, de forma anual, el Compliance Officer elabora un Informe de Gestión de Riesgos firmado por la Dirección General 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.

Del total de la plantilla de AMAEM de 323 personas, este año 2022 se ha realizado formación en materia de Compliance a 50 personas, lo que supone un 15 % de la misma y el 97,56% de la plantilla está formado en Prácticas Éticas del ABC a día de hoy, de modo que están formadas 322 personas.

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)

26 personas que conforman Dirección y Consejeros

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

100 %

10. Sociedad

10.1 Compromiso con la sociedad local



Gestión del compromiso con la comunidad local

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

Del mismo modo, Aguas de Alicante dispone de un fondo social en todos los municipios gestionados, cuyo objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua, 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.

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

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

- ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL:

Entre las que destacamos:

- ✓ Aqualogía: es el proyecto educativo a través del que acercamos el ciclo urbano del agua a escolares de Educación Primaria, a través de talleres lúdicos.

Con un enfoque basado en el cuidado del medioambiente, la sostenibilidad de los recursos y la actuación sobre el cambio climático, Aqualogía descubre al alumnado de primaria el ciclo integral del agua, cómo ésta llega a nuestras casas y qué tratamientos son necesarios para su consumo y retorno al medio natural. Todo ello, a través de juegos interactivos, experimentos y retos, el alumnado se sumerge en el conocimiento del agua.

Los principales objetivos del programa son: acercar a los escolares el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua; concienciar acerca de la crisis climática y promover la actuación colectiva para afrontarla;

facilitar la participación y la interacción de los escolares mediante el uso de nuevas tecnologías; y poner a disposición de la comunidad educativa una herramienta didáctica adaptada al currículum de cada ciclo educativo.

Desde 2007 han participado más de 40.000 escolares. No realizadas desde marzo de 2020 por medidas preventivas ante la pandemia por SARS COV-2.

- ✓ **Aquae STEM:** es un programa educativo de Fundación Aquae y las marcas territoriales de su Grupo Agbar que tiene como objetivo atraer, potenciar y despertar estas vocaciones 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 apuesta por generar vínculos con las ciencias en el segmento de edad comprendido entre los 8 y los 12 años (3º a 6º de primaria), franja de edad en la que estas vocaciones más se despiertan y la permeabilidad del alumnado es superior.

- ✓ **M2A:** El Museo de Aguas de Alicante es un espacio cultural y didáctico donde los visitantes pueden conocer la historia del agua en la ciudad y los proyectos que, desde la sociedad Aguas de Alicante, se desarrollan para convertir la capital en una de las más sostenibles de Europa.

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.

- ✓ **Visitas a instalaciones:** Aguas de Alicante tiene abiertas sus puertas para que la ciudadanía pueda realizar visitas programadas a sus instalaciones.

El 100% de clientes de Aguas de Alicante en todas las poblaciones en que gestiona el ciclo del agua están amparados por el Fondo Social de la compañía.

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)

En situaciones de lluvia de cierta intensidad, se producen alivios en el bombeo del colector de San Gabriel, debido a las características de la red y de los equipos instalados.

Es por ello que en este 2022 la comisión mixta de seguimiento del convenio para la ejecución de infraestructuras de saneamiento y depuración en Alicante ha revisado el estado de los proyectos para el desdoblamiento de la estación de bombeo de San Gabriel para su próxima ejecución, con finalización prevista para 2023.

10.2 Acción social



Gestión de la acción social

¿La organización actúa activamente para mejorar su impacto social a través del impulso de acciones sociales y/o colaboraciones con entidades del tercer sector?

Sí

¿Cómo gestiona la organización las cuestiones relacionadas con la acción e impacto social?

Extracto de Política de Gestión Integrada:

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

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

Además, para su progreso se han previsto los siguientes principios de gestión de acuerdo con los tres ejes directores del desarrollo sostenible:

SOCIAL

- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de relación, considerándolas en la determinación de riesgos y oportunidades y en el establecimiento de las estrategias, planes y objetivos, orientados a aumentar su satisfacción y el valor compartido con especial atención a los colectivos vulnerables, para no dejar a nadie atrás.
- Asegurar la calidad y de productos y servicios, teniendo en cuenta que satisfagan los compromisos adquiridos con clientes y otros grupos de relación, y que sean coherentes con las diversas necesidades locales, comprometiéndose a actuar con buena práctica profesional, tanto en el servicio de atención al público como preservando, en las inspecciones y ensayos realizados la integridad, independencia, imparcialidad y confidencialidad operacional de las mismas.
- Hacer partícipes a nuestro personal, a nuestras empresas proveedoras y otras entidades colaboradoras en la responsabilidad y el compromiso recíproco de acuerdo con los principios establecidos en esta política.

Detalle de la declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito a la hora de gestionar los aspectos relacionados con la acción social de la empresa

Extracto de Política de Desarrollo Sostenible:

Para Aguas de Alicante, el Desarrollo Sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el servicio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de relación, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento obliga a la compañía a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en los procesos de

decisión variables económicas, medioambientales, sociales y éticas que van más allá de lo establecido como mínimo legal. De esta forma, Aguas de Alicante pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de relación.

Los valores de Aguas de Alicante se desarrollan de esta forma bajo el Desarrollo Sostenible como principio transversal. Los principios bajo los cuales se articula la actuación de la organización son:

- Buen gobierno y gestión ética
- Equipo humano y desarrollo del talento
- Orientación al cliente
- Fortalecimiento de la cadena de proveedores
- Respeto del medio ambiente
- Implicación social y derecho humano al agua
- Innovación sostenible
- Grupos de relación
- Promoción del Desarrollo Sostenible y la responsabilidad corporativa
- Rendición de cuentas y transparencia

La política de desarrollo sostenible de la Empresa se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.aguasdealicante.es/politica-de-gestion-integrada>

Descripción de la política de acción social de la organización

La política de acción social es la política de Desarrollo Sostenible de la Empresa, que se puede consultar en la web de Aguas de Alicante a través del enlace indicado anteriormente.

Descripción de los compromisos de la organización en relación a la acción social

Aguas de Alicante, en el desarrollo de sus acciones busca la satisfacción de las expectativas de los Grupos de Relación y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente a las más vulnerables.

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

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

Descripción de las responsabilidades relacionadas con el desarrollo de acción social

El área de Desarrollo Sostenible y Equidad se encarga de coordinar la estrategia en acción social y la relación con las diferentes entidades.

El departamento de Comunicación y Marketing es el encargado de recepcionar, tramitar y colaborar en la ejecución de las acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboraciones que Aguas de Alicante recibe.

Toda la actuación está recogida en la “Política de Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración” aprobada por el Consejo de Administración de Aguas de Alicante en su reunión de 30 de marzo de 2017 y que se adjunta a continuación.

Voluntariado corporativo

¿La organización realiza voluntariado corporativo?

Sí

Explica en qué consiste el programa o plan de voluntariado corporativo de la organización

Se dispone del programa de voluntariado corporativo BiObserva, 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.

En años anteriores, se ha participado en el programa Coach Exit y se han realizado acciones puntuales como recogida de residuos en playas y colaboraciones con entidades sociales.

Acciones de asociación y patrocinio

La Empresa colabora con entidades del tercer sector tanto con entidades culturales (16 entidades), ONGs (7 entidades), entidades deportivas (6 entidades), entidades educativas (2 entidades), y otras (2 entidades).

Donaciones equivalentes en euros totales realizadas

133.048 €

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 se realiza por parte de cada departamento para los que presta servicio este proveedor a instancias de la jefatura de Compras y Logística.

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

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 responsable debe identificar si las empresas con las que trabaja cumplen con alguno de estos parámetros:

- Tiene incumplimientos legales
- Sólo cumple la ley
- Adopta medidas aisladas en el ámbito del cuidado del medio ambiente (sin certificación ISO 14001).
- Está certificado según ISO 14001.

De todas estas, en caso de tener incumplimientos ambientales, la Empresa no podrá seguir contratando con la empresa proveedora o contratista evaluada.

Descripción de los sistemas utilizados para evaluar y seleccionar a nuevos proveedores de acuerdo con criterios sociales

AGUAS DE ALICANTE cuenta con un Código de Conducta 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 (Requisito legal). "Desde el 07/03/2021 todas las empresas de más de 100 personas trabajadoras deberán contar con un Plan de Igualdad. A partir del 07/03/2022 será obligatorio para las empresas de más de 49 personas trabajadoras"

- PLAN VOLUNTARIO DE IGUALDAD
- INCLUMPLE NORMATIVA
- OBTENCIÓN DE PREMIOS O DISTINTIVOS SOBRE DIVERSIDAD ("Igualdad en la empresa" distintivo Ministerio de Igualdad; "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" Sello Conselleria de Igualdad y Políticás Inclusivas)
- OTROS PREMIOS DISTINTIVOS ("Certificación efr" Fundación Más Familia: Empresas)

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)

30,8 %

Porcentaje de proveedores locales respecto al total (por número de proveedores)

59,1 %

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

790

Compras a proveedores

Importe total gastado en proveedores en el año en curso

52.409.680.53 € (IVA incluido)

Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales

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

136

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)

136

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 posicionan respecto a las tendencias legislativas a escala mundial. persigue garantizar seguridad alimentaria durante el transcurso de toda la cadena de suministro. Es un estándar muy relevante para una empresa que se dedica a la gestión de un recurso tan esencial, y de implicaciones en toda la cadena alimentaria como es el agua potable. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 22000 desde 2018. Los objetivos y metas en inocuidad pasan por asegurar que el agua es sanitariamente perfecta.

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

Para ello en 2022 se ha trabajado en:

- Restringir el acceso al Centro de Control de Red, lugar en el que se controla en continuo toda la red de agua de la Empresa. para ello se ha realizado 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.
- Desarrollo y aplicación de un modelo predictivo de formación de Trihalometanos en el depósito Rebolledo-receptor (Alicante).

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

Año	Nº quejas/reclamaciones
2021	2.641
2022	2.979

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 vincularán a la queja todas las peticiones realizadas y cualquier documentación aportada por el cliente que se considere relevante para consultas posteriores y para la resolución de la queja.

Se asociará a la queja la factura o facturas que estén vinculadas a esta y quedando bloqueadas para cualquier gestión de reclamación de deuda hasta su resolución.

Una vez registrada la queja se procederá a su resolución.

Si la queja no se puede resolver de forma inmediata por la persona que registra o recibe la queja, 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

2021	2022
6.345.896,39 Eur	6.610.554,59 Eur

Impuestos sobre beneficios pagados por la organización

1.860.991,38 Eur

Asistencia financiera recibida del gobierno

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

28.837,54 Eur

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

42.673,95 Eur

ANEXO: Índice de contenidos Ley 11/2018

En el siguiente índice se recogen los contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018, en materia de información no financiera y diversidad, siguiendo el Estándar GRI. Se han incorporado también aquellos indicadores o aspectos que GRI no incluye para dar respuesta a la Ley.

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
Aspectos generales			
a) Una breve descripción del modelo de negocio de la organización, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a la su futura evolución.	GRI 102-1 Nombre de la organización		3.1
	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		3.3
	GRI 102-3 Ubicación de la sede		3.1
	GRI 102-4 Ubicación de las operaciones		3.1
	GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica		3.1
	GRI 102-6 Mercados servidos		3.3
	GRI 102-9 Cadena de suministro		3.3
	GRI 102-12 Iniciativas externas	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 102-14 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones		1
	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		3.4
	GRI 102-18 Estructura de gobernanza	ODS 16	3.2
	Objetivos y estrategias de la organización	ODS 16	4.1
b) Una descripción de las políticas que aplica la organización respecto a estas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución		4.3
	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		4.3
	GRI 103-2 Enfoques de gestión de cada capítulo del informe		En todo el documento
Políticas de la organización	ODS 16, ODS 17	4.2	
c) Los resultados de estas políticas, incluyendo indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Indicadores contemplados en el Estado de Información no Financiera en los capítulos Cuestiones ambientales, Cuestiones sociales y relativas al personal y Sociedad	ODS 16	En todo el documento
d) Los principales riesgos relacionados con estas cuestiones vinculados a las actividades de la organización, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en estos ámbitos, y como la 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		4.3
	GRI 102-47 Listado de temas materiales		5.2
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa		1
	GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave		5.2

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
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		5.2
	Indicadores contemplados en el Estado de Información No Financiera en los capítulos Cuestiones ambientales, Cuestiones sociales y relativas al personal y Sociedad	ODS 1, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 10, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	En todo el documento
I. Información sobre cuestiones ambientales			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y, en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		6.1
- Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 305-7 Contaminación atmosférica	ODS 13	6.2
	Contaminación acústica y lumínica	ODS 13	6.2
	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
- Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el malbaratamiento de alimentos.	GRI 306-1 Descripción de los residuos generados	ODS 13	6.3
	GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 13	6.3
	GRI 306-3 Residuos generados	ODS 13	6.3
	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación	ODS 13	6.3
	GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación	ODS 13	6.3
	Economía circular	ODS 13	6.3
	Desperdicio alimentario	ODS 13	6.3
- Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones 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	ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 12, 13	6.4
	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	6, 7, 8, 12, 13	6.4
	GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización	6, 7, 8, 12, 13	6.4
	GRI 303-5 Consumo de agua	6, 7, 8, 12, 13	6.4
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y materiales	6, 7, 8, 12, 13	6.4
	Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables	6, 7, 8, 12, 13	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)	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5
	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	6.5

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
- 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	ODS 6, ODS 14, ODS 15	6.6
	GRI 304-3 Hábitos protegidos o restaurados	ODS 6, ODS 14, ODS 15	6.6
II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
- Empleo: número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, media anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con diversidad funcional.	GRI 102-7 Tamaño de la organización	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y clasificación profesional	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Distribución de la plantilla por género, edad, y tipo de contrato	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Media anual por tipo de contrato por edad, sexo y clasificación profesional	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Personas empleadas con discapacidad	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Número de despidos por género, edad y clasificación profesional	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.2
	Brecha salarial y remuneración media de las personas empleadas	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.3
	Brecha salarial y remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	7.3
- 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	ODS 5, ODS 8	7.4
	Medidas de desconexión laboral	ODS 5, ODS 8	7.4
	Horas de absentismo	ODS 5, ODS 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	ODS 8	7.5
- Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	GRI 403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-3 Servicios de salud laboral	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-4 Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-5 Formación y sensibilización de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-6 Fomento de la salud de las personas trabajadoras	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	ODS 3, ODS 8	7.6
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	ODS 3, ODS 8	7.6

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
- Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, ODS 8, ODS 10	7.7
	Distribución de las horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo	ODS 4, ODS 8, ODS 10	7.7
- Accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional.	Gestión de la accesibilidad universal	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	Medidas para la integración de las personas con diversidad funcional	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
- Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas 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	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	Protocolos contra el acoso sexual o por razón de género	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
III. Información sobre el respeto de los derechos humanos			
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 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 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	7.8
	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	ODS 16	8
	GRI 412-2 Formación de personas empleadas en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	ODS 16	8
	GRI 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	ODS 16	8
	GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	ODS 16	8
IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	ODS 16	9
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	ODS 16	9
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	ODS 16	9
	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	ODS 16	9
	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	9
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	9
V. Información sobre la sociedad			
- Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio.	Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	Acciones de asociación y patrocinio	ODS 16	3.2
	GRI 102-12 Iniciativas externas	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.2
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	ODS 16, ODS 17	4.2

Ley 11/2018	Criterio de reporting	ODS relacionados	Apartado EINF
	GRI 102-43 Participación de los grupos de interés	ODS 16, ODS 17	4.2
	GRI 202-1 Ratio del salario de clasificación profesional inicial por sexo frente al salario mínimo local		5.1
	GRI 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
	GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	ODS 1, ODS 2, ODS 10	10.1
- Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	GRI 102-9 Cadena de suministro		3.3
	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	ODS 1, ODS 8, ODS 16	10.3
	GRI 308-2 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones medioambientales	ODS 1, ODS 8, ODS 16	10.3
	GRI 414-1 Homologación de las empresas proveedoras en cuanto a cuestiones sociales	ODS 1, ODS 8, ODS 16	10.3
- Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas.	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	ODS 3, ODS 12	10.4
	Gestión de las quejas y las reclamaciones	ODS 3, ODS 12	10.4
	Medidas para la seguridad y salud de las personas consumidoras	ODS 3, ODS 12	10.4
- Información fiscal: los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	Beneficios e impuestos obtenidos	ODS 16	10.5
	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	ODS 16	10.5