

INFORME
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE
2014



**AGUAS
DE ALICANTE**

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)





INFORME
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE
2014



1

ÍNDICE

1.	INDICE	03
2.	DESARROLLO SOSTENIBLE, NUESTRO FIRME COMPROMISO	04
	2.1 CONÓCENOS	06
	Principales hitos, magnitudes y operaciones	06
	Misión, visión, valores	08
	Sistema de gestión integral. Certificaciones	09
3.	10 PRINCIPIOS PARA LA ACCIÓN	10
	3.1 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA	12
	Código ético	12
	3.2. EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO	13
	3.2.1. Desarrollamos talento	13
	3.2.2. Formación	13
	3.2.3. Igualdad, diversidad y conciliación	14
	3.2.4. Seguridad y salud	17
	3.3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE	20
	3.3.1. Progresos en la Comunicación	20
	3.3.2. Compromisos con nuestros clientes	22
	3.3.3. Customer Counsel: El mediador de Agbar	23
	3.3.4. Innovación en la oferta	24
	3.3.5. Perfeccionamiento de la gestión comercial: Tarifas sociales	25
	3.3.6. Transparencia en la elaboración de las tarifas	26
	3.4. FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES	28
	3.4.1. Transparencia en la adjudicación de contratos	28
	3.4.2. Proveedores y contratistas	28
	3.5. RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE	30
	3.5.1. La sostenibilidad en el ciclo del agua	32
	3.5.2. Proyectos y obras	37
	3.5.3. Energía y cambio climático	44
	3.5.4. Biodiversidad	45
	3.6. IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA	46
	Implicación Social	46
	3.6.1. LBG	46
	3.6.2. Fondo social para clientes	48
	3.6.3. Acciones educativas, divulgativas y de sensibilización	49
	3.6.4. Control de índice de satisfacción del cliente	55
	3.6.5. Comunicación interactiva	57
	3.7. INNOVACIÓN SOSTENIBLE	58
	3.7.1. Innovación	58
	3.7.2. Gastos e inversiones en I+D	58
	3.8. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	60
	3.8.1 Grupos de interés	60
	3.8.2 Participación en foros	61
	3.9. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	62
	3.9.1 Estudio de Materialidad	62
	3.9.2 Reconocimiento a la excelencia	63
	3.10. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	64
4.	ANEXOS	66
	4.1. INDICADORES GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)	71
	4.2. GLOSARIO DE TÉRMINOS	255
	4.3. CUESTIONARIO	266
	4.4. CORRESPONDENCIA DE ASPECTOS MATERIALES	268
	4.5. INFORME DE VERIFICACIÓN	269
5.	CONCLUSIONES	271

2

DESARROLLO SOSTENIBLE, NUESTRO FIRME COMPROMISO



**JOAQUÍN MARCO
TERRÉS**
Director General de
Aguas de Alicante

Desarrollo Sostenible, nuestro firme compromiso.

Como cada año, Aguas de Alicante lanza su informe de desarrollo sostenible con el objetivo de ofrecer un fiel reflejo de nuestra organización y de nuestras principales líneas de actuación. En este sentido, desde Aguas de Alicante aplicamos un modelo que se basa en los diez principios para la acción que hemos concretado en nuestra política de Desarrollo Sostenible. Se trata de enfocar nuestra actividad para generar valor compartido que afecte no solo a nuestros clientes actuales sino también, con una visión a largo plazo, a las generaciones futuras. De integrar en los procesos de decisión empresarial, variables económicas, medioambientales, sociales y éticas, para ir más allá de las exigencias legales, además de fortalecer las economías locales y favorecer la implicación social.

Resaltar nuestra apuesta por fortalecer el buen gobierno y la mejora continua de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, así como también el cumplimiento del Código Ético. Además, hemos centrado nuestros esfuerzos en el principal activo de la organización, las personas, a través del desarrollo profesional y personal de nuestros empleados, poniendo en marcha políticas de igualdad y medidas de conciliación que nos han llevado a recibir durante el 2014 el Distintivo Igualdad de Empresa, otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Así mismo contribuimos a descubrir y desarrollar su talento mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, a fin de afrontar con garantías de éxito los objetivos estratégicos del Grupo.

Mantenemos nuestra clara orientación al cliente, a través del lanzamiento de nuevos canales de comunicación y del establecimiento de compromisos de calidad de servicio. En esta línea, destaca la puesta en marcha de iniciativas de carácter social para ayudar en el pago del recibo del agua a aquellos colectivos más afectados

por la situación económica. En 2014 el fondo social aprobado ha sido de 185.290€, un incremento del 68%, que se gestiona a través de asociaciones como Cáritas y Cruz Roja. El número de familias beneficiadas por el fondo ha superado las 1400, un incremento de más de un 150% respecto al año anterior.

La apuesta por el medio ambiente ha tenido como protagonista la construcción del Parque Inundable la Marjal, un espacio que ofrece una solución sostenible a los problemas de inundaciones en la Playa de San Juan, a la vez que se habilita como zona recreativa. Asimismo, en este año hemos conseguido la certificación ISO 50001 de Gestión de la Energía, con la que la empresa muestra su compromiso por la mejora continua en el ámbito de la eficiencia energética y que se ha visto reflejada en las cifras alcanzadas en los últimos 5 años, en los que hemos conseguido reducir en un 16% el consumo de energía eléctrica.

El campo de la innovación está presente en todos los ámbitos de trabajo, llegando desde la investigación de procesos básicos, hasta la aplicación de las soluciones más avanzadas gracias a la vigilancia tecnológica. Un aspecto clave en el desarrollo de proyectos de I+D+i es la colaboración entre empresas y organismos. Como ejemplo, Aguas de Alicante es Centro Investigador asociado a CETAQUA, el Centro Tecnológico del Agua participado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la UPC.

Somos conscientes de que el diálogo y la comunicación nos permiten conocer las expectativas de los colectivos. Por ello, Aguas de Alicante participa estrechamente con los Ayuntamientos y sus concejalías en campañas de sostenibilidad, de concienciación social y medioambiental así como en campañas educativas, dirigidas a todos los ciudadanos y cuya finalidad es

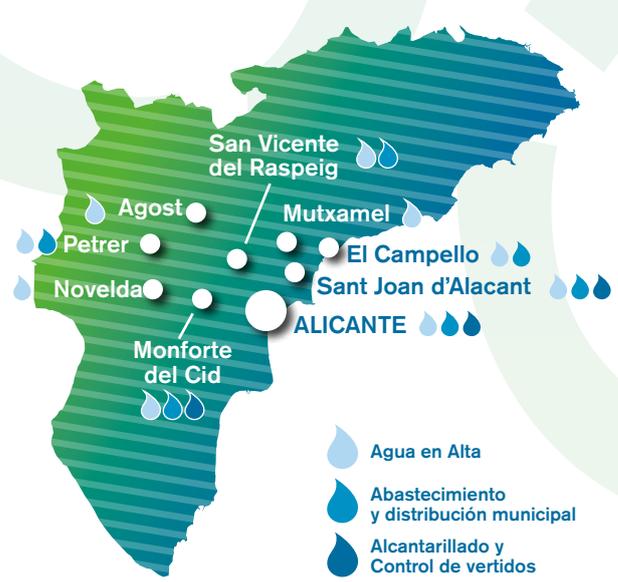
participar activamente en el tejido social y empresarial de los municipios en los que operamos. Destaca la gestión del Museo del Agua, de entrada gratuita y su agenda cultural, en la que se organizan el primer domingo de cada mes, conciertos, conferencias, tertulias y visitas guiadas para dar a conocer la labor que hemos llevado a cabo en los 116 años de gestión.

Recientemente, Aguas de Alicante ha lanzado un nuevo programa educativo, Aqualogía, cuyo objetivo es concienciar a la población infantil y juvenil sobre la importancia de cuidar el agua y respetar el medio ambiente. Con este nuevo programa, ya son más de 20.000 los alumnos que han participado en este tipo de campañas promovidas por la compañía.

Mientras superamos entre todos estos tiempos difíciles, Aguas de Alicante continuará llevando agua de calidad a los hogares, mejorando las redes de suministro, cuidando del medio ambiente, ofreciendo un mejor servicio y procurando en el bienestar de todos los ciudadanos.

2.1

CONÓCENOS



AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA (AGUAS DE ALICANTE), cuya sede social está ubicada en Alicante, en la calle Alona, 31, 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. (100% Capital Agbar).

El inicio de la gestión de [Aguas de Alicante](#) se remonta al año 1898, año en el que se inauguró el abastecimiento a la ciudad de Alicante con motivo de la traída de las aguas de Sax.

Actualmente, [Aguas de Alicante](#) es una empresa implicada en la utilización de tecnología punta, comprometida con una política de calidad integral dirigida al desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente.

Principales hitos, magnitudes y operaciones



El Rendimiento Técnico de la red en Alicante en 2014 ha sido del **93,3 %**

	2007	2014
Incremento del Rendimiento Técnico del 6,7% en 7 años (Toda la Red gestionada por Aguas de Alicante)	83,62%	89,2%

Proyectos e inversiones en infraestructuras civiles:

Los proyectos tendrán fuertes impactos en la dinamización económica y social en los próximos tiempos, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras. La práctica totalidad de los proyectos redactados se ejecutarán íntegramente a lo largo de 2015.



Fondo Social: un total de 185.290 € para la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable para personas y/o unidades familiares desfavorecidas en grave situación económica. Esto es, un 68% más que el año 2013.

SERVICIOS GESTIONADOS

Misión, visión, valores

Visión (Qué queremos ser)

Ser una empresa:

- De referencia en la gestión del ciclo integral del agua, a nivel nacional.
- Que aporte valor a la sociedad, a nuestros clientes y a los accionistas.
- Que busque la profesionalidad de nuestra plantilla y proveedores fomentando el trabajo en equipo, la transparencia, la comunicación y la colaboración.
- Innovadora, que potencie y desarrolle iniciativas de I+D+i en la Gestión del Ciclo Integral del Agua.
- Que sea percibida por nuestros stakeholders como una empresa líder, cercana, ágil en su operativa y comprometida con la ciudadanía y el medio ambiente
- Con una organización estructurada y motivada, orientada al Cliente. Con los máximos niveles de calidad y seguridad.

Misión (Qué hacemos para lograrlo)

- Gestionar el ciclo integral del Agua como un servicio público de primera necesidad, con la protección del medio ambiente y la calidad de vida de las personas, como marco de referencia.
- Potenciar y afianzar la imagen de [Aguas de Alicante](#) dentro de los criterios de calidad, hidroeficiencia, continuidad en el servicio, seguridad, innovación tecnológica, sostenibilidad medioambiental y de Reputación Social Corporativa.
- Planificar y ejecutar las infraestructuras necesarias para garantizar los criterios establecidos.
- Proporcionar a los clientes productos y servicios innovadores de valor añadido relacionados con la calidad, aprovechamiento del agua, temas medioambientales, e-factura, CO², etc.

Valores (Principios que nos guían)

- Calidad y excelencia: búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros servicios y productos y en la profesionalidad de nuestros trabajadores y trabajadoras.
- Proximidad y transparencia: Promoción del dialogo y de la participación social y medioambiental.
- Tecnología e innovación en constante desarrollo de I+D+i.
- Sostenibilidad: Empresa comprometida con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- Responsabilidad Social: Devolver a la sociedad lo que ella nos aporta.
- Prevención de Riesgos Laborales: Priorizada en las actividades de [Aguas de Alicante](#) por encima de cualquier otro aspecto.

Sistema de gestión integral. Certificaciones

El Sistema de Gestión de [Aguas de Alicante](#) agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa.

En 2014, se han controlado 153 indicadores de gestión y 402 acciones.

El Sistema de Gestión se basa en el cumplimiento de la Política de Gestión Integrada, que se encuentra disponible en la página web de [Aguas de Alicante](#).

Implantación de la ISO 50001

En el año 2014 [Aguas de Alicante](#) se ha certificado por la norma ISO 50001 de gestión de la energía. Esto supone un reconocimiento al nivel de control y eficiencia de procesos, dirigido a la mejora de la eficiencia energética.

Enfoque de Desarrollo Sostenible

Desde hace años, [Aguas de Alicante](#) ha desarrollado una política basada en el desarrollo sostenible, la satisfacción del cliente y el contacto directo con sus grupos de interés.

Certificaciones



- **Certificado Sistema De Gestión De Calidad (ISO 9001:2008) por BSI.**



- **Certificado Sistema De Gestión Ambiental (ISO 14001:2004) por BSI.**



- **Certificado Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001:2012) por BSI.**



- **Certificado Sist. Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001:2007) por Applus.**



- **Gestión de calidad en Organismos de Inspección, según ISO/IEC 17020 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).**

3

10
PRINCIPIOS
PARA
LA ACCIÓN



10 PRINCIPIOS PARA LA ACCIÓN

Para **Aguas de Alicante**, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. 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 ne-

cesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

Los valores de **Aguas de Alicante** se desarrollan como principios transversales de funcionamiento.

Estos son:



En torno a estos principios se articula la política de Desarrollo Sostenible de **Aguas de Alicante**, que se encuentra disponible en la web y en el indicador G4-1 disponible como anexo a este informe.

3.1

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

Código ético

Aguas de Alicante, como empresa integrada en el *Grupo Agbar*, está adherida al Código Ético del Grupo, constituyendo éste, para *Aguas de Alicante*, una guía de conducta de su personal que debe primar en la organización, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa que se han trazado y que identifican cuales son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

El *Código Ético Corporativo y de Conducta* se entrega en el Manual de Acogida en el momento de ingreso en la empresa y es una la publicación permanente en la intranet y en la página web de la empresa www.aguasdealicante.es

Este Código Ético cumple con los siguientes criterios:

a. Claridad: redactado en términos sencillos y comprensibles.

b. Publicidad: debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización.

c. Concreción: Detallando conceptos y evitando abstracciones.

d. Actualización: previendo revisiones periódicas.

e. Obligatoriedad: estableciendo mecanismos de resolución de conflictos.

El código ético de *Aguas de Alicante* se puede consultar a través del siguiente enlace:

<http://codigoetico.agbar.es/>

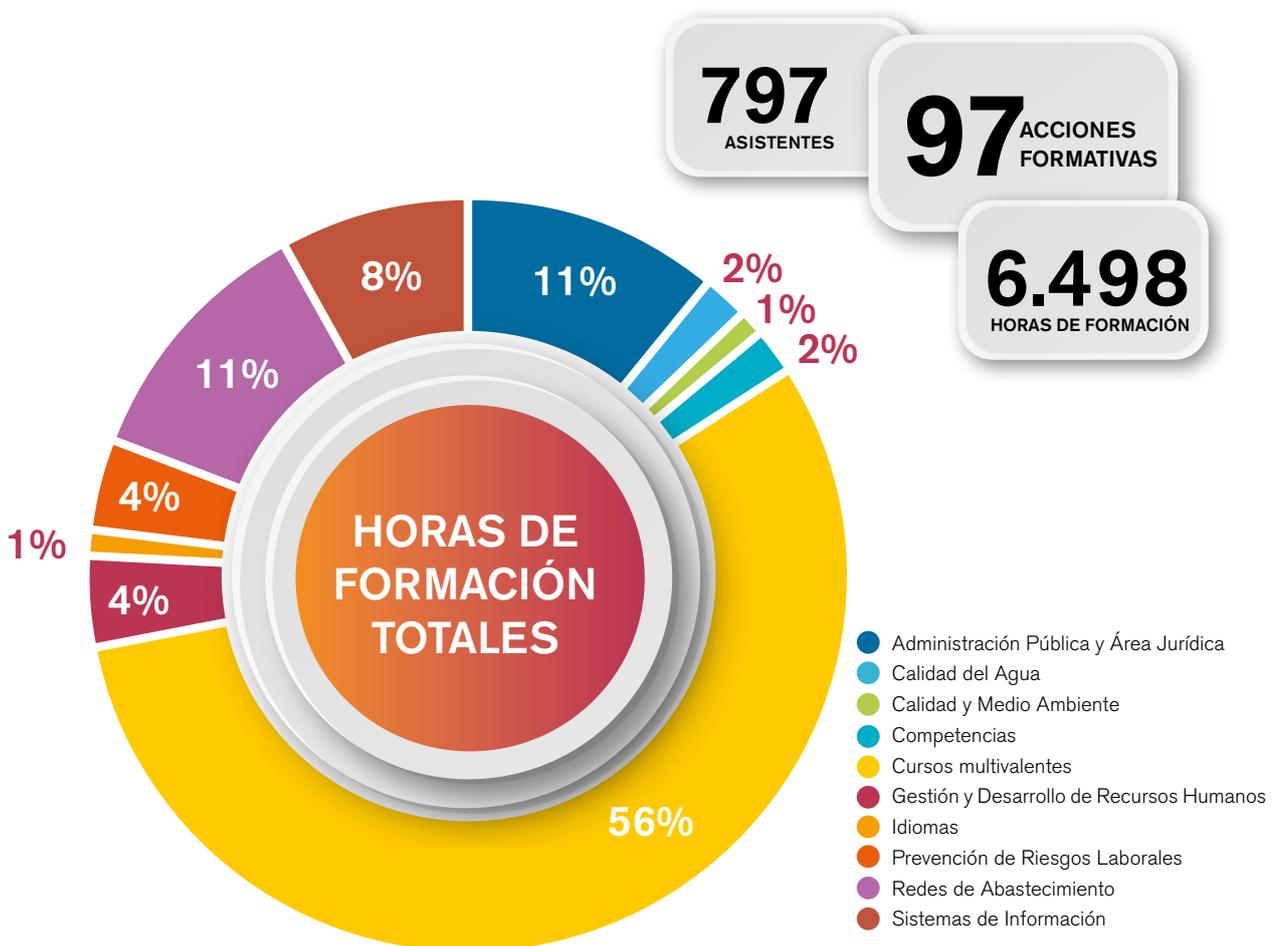
EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

3.2.1. Desarrollamos talento

El mayor activo de la Organización está constituido por los empleados y empleadas que integran la misma.

3.2.2. Formación

En el Área de RR.HH. cabe señalar, que se ha procedido a la elaboración y ejecución de un Plan de Formación que abarcó un total de 97 acciones formativas y 6.498 horas de formación. Entre los ámbitos sobre los que se ha formado a la plantilla cabe destacar los siguientes: ámbito técnico de nuestra propia actividad, prevención de riesgos laborales o desarrollo de habilidades y competencias. Durante el año 2014 la media de horas de formación por persona trabajadora se sitúa en 30 horas, y el número total de asistencias en 797.



3.2.2. Igualdad, diversidad y conciliación

La igualdad, la diversidad y la conciliación forman parte de la cultura corporativa de **Aguas de Alicante**.

El objetivo fundamental es garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres en el seno de la empresa.

En enero de 2011 se firmó como resultado de las negociaciones efectuadas en el seno de la Comisión Paritaria de Igualdad, el Plan de Igualdad de **Aguas de Alicante**.

Asimismo cabe destacar la firma, en enero de 2012, del Protocolo de Acoso con el objetivo de garantizar un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas.



1

DISTINTIVO DE IGUALDAD

En Abril de 2015 el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, otorgó a Aguas de Alicante el distintivo "Igualdad en la Empresa" por destacar de forma relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades. Únicamente se ha concedido el preciado distintivo a 95 empresas en España.



2

ACUERDOS PARA LA IGUALDAD

En Noviembre del pasado año se procedió a la firma con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de un Acuerdo para promocionar a mujeres a puestos de responsabilidad, adquiriendo, igualmente compromisos dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades en la contratación y también en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

3

SELLOS DE ADHESIÓN

Aguas de Alicante ha definido un Plan de adhesión a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven hasta el año 2016, habiendo obtenido recientemente el sello de adhesión.



4

SELLO DE EXCELENCIA BEQUAL

Asimismo en el año 2014 Aguas de Alicante ha obtenido el sello de excelencia Bequal por la integración de personas con diversidad funcional durante un periodo de 3 años.



CONCILIACIÓN

VENTAJAS PARA LA EMPRESA

- ✓ Mejora del clima laboral
- ✓ Mayor compromiso con la empresa
- ✓ Mayor productividad
- ✓ Disminución del índice de absentismo
- ✓ Responsabilidad Social Corporativa

VENTAJAS PARA LOS TRABAJADORES/AS

- ✓ Mayores niveles de satisfacción con su trabajo
- ✓ Tiempo para enfocar mejor la vida fuera del trabajo
- ✓ Disminución del estrés y de los conflictos laborales
- ✓ Mejoras en la autoestima, salud, concentración y confianza
- ✓ Mayor eficiencia al no llevar problemas del trabajo a casa y viceversa.

MEDIDAS

FLEXIBILIDAD HORARIA

Para promover la conciliación de la vida profesional, familiar y personal de nuestra plantilla

ADAPTACIÓN DE LA JORNADA

Para los trabajadores/as con hijos menores de 3 años.

PRESTACIONES SOCIALES PARA EL PERSONAL

- ■ ■ Ayuda escolar
- ■ ■ Ayuda por discapacidad
- ■ ■ Guardería o cuidado de hijos
- ■ ■ Seguro de vida y accidentes
- ■ ■ Plan de Pensiones
- ■ ■ Seguro médico
- ■ ■ Fondo social
- ■ ■ Actividades de convivencia

3.2.3. Seguridad y salud

Las principales líneas estratégicas en la Seguridad y Salud de Aguas de Alicante son:

- Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.
- Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo.
- Integración de la función de prevención en actividades del negocio.

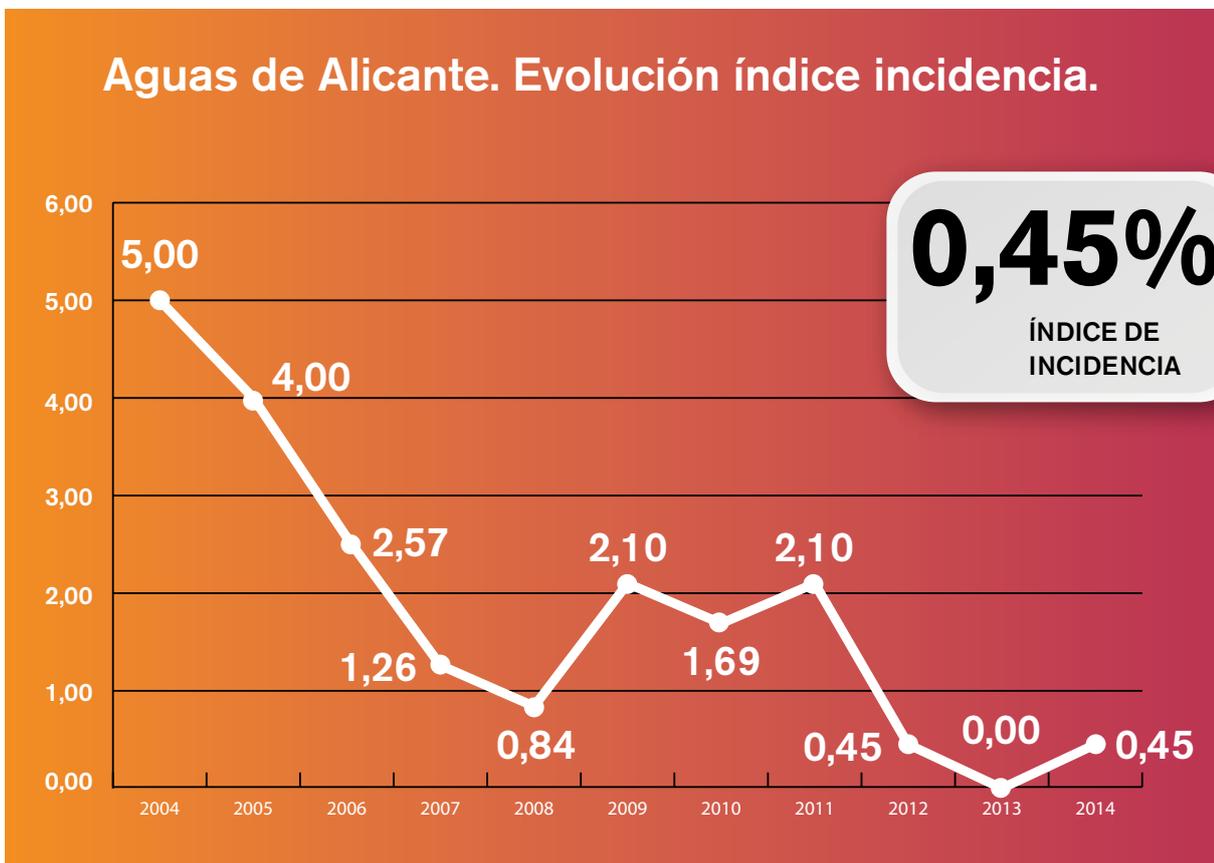
SINIESTRALIDAD LABORAL

A lo largo del año 2014 en Aguas de Alicante se produjo un único accidente laboral con baja durante la jornada de trabajo.

EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS EL NÚMERO DE ACCIDENTES SE HA REDUCIDO UN 91%.

Índice de Incidencia

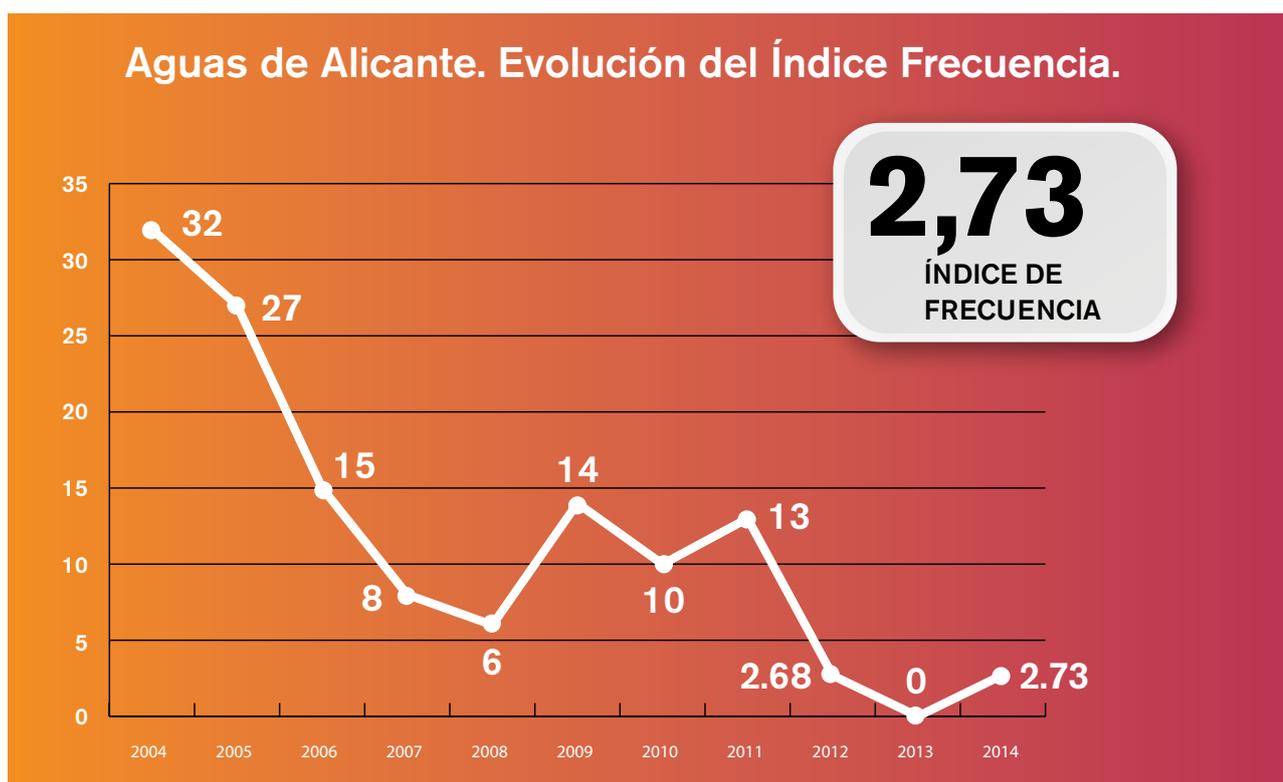
Se denomina Índice de incidencia el número de accidentes ocurridos por cada cien trabajadores expuestos, anualmente.



Índice de Frecuencia

Se denomina Índice de Frecuencia al número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

Índice de Frecuencia 2014= **2,73**



En 2014 no se ha producido ningún accidente grave en una obra promovida por Aguas de Alicante. Es más, en las 88 empresas contratadas y subcontratadas, con unos 650 trabajadores, no se ha producido ningún accidente con baja.

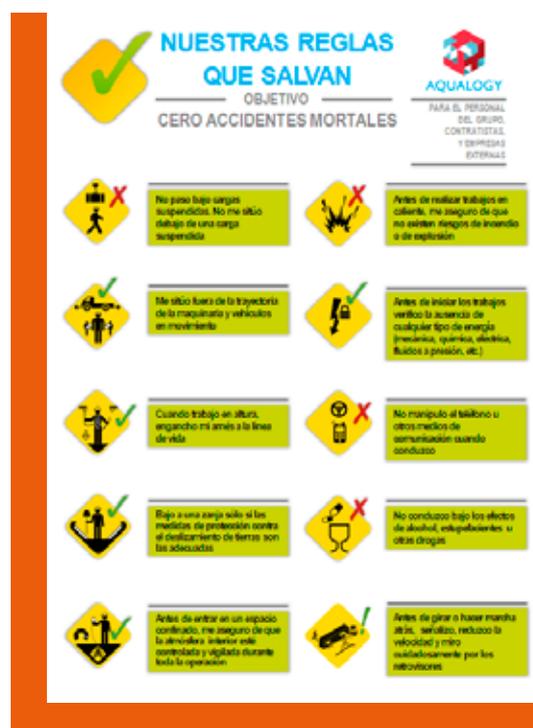
BONIFICACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Como reconocimiento a su compromiso con la Seguridad y Salud Laboral, **Aguas de Alicante** ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social. En el año 2014 se ingresaron 16.431,12 € correspondientes a la bonificación del año 2011 y se obtuvo la aprobación de la bonificación correspondiente al año 2013 que está pendiente de recibir.

PREMIO ESCOLÁSTICO ZALDÍVAR

La MCSSS Fraternidad-Muprespa concedió a **Aguas de Alicante** en el año 2014 el premio “Escolástico Zaldívar” como reconocimiento a las políticas de prevención de riesgos laborales aplicadas.

Para conseguir estos resultados han intervenido **4 aspectos:**



FORMACIÓN

En los últimos 10 años, se han realizado más de 1.200 h/año de media en formación en PRL. Una media de más de 50 horas por empleado.

En 2014, se han impartido más de 850 horas de formación en seguridad y salud laboral, asistiendo más de 70 personas de la plantilla.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

3.3.1. Progresos de la Comunicación

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

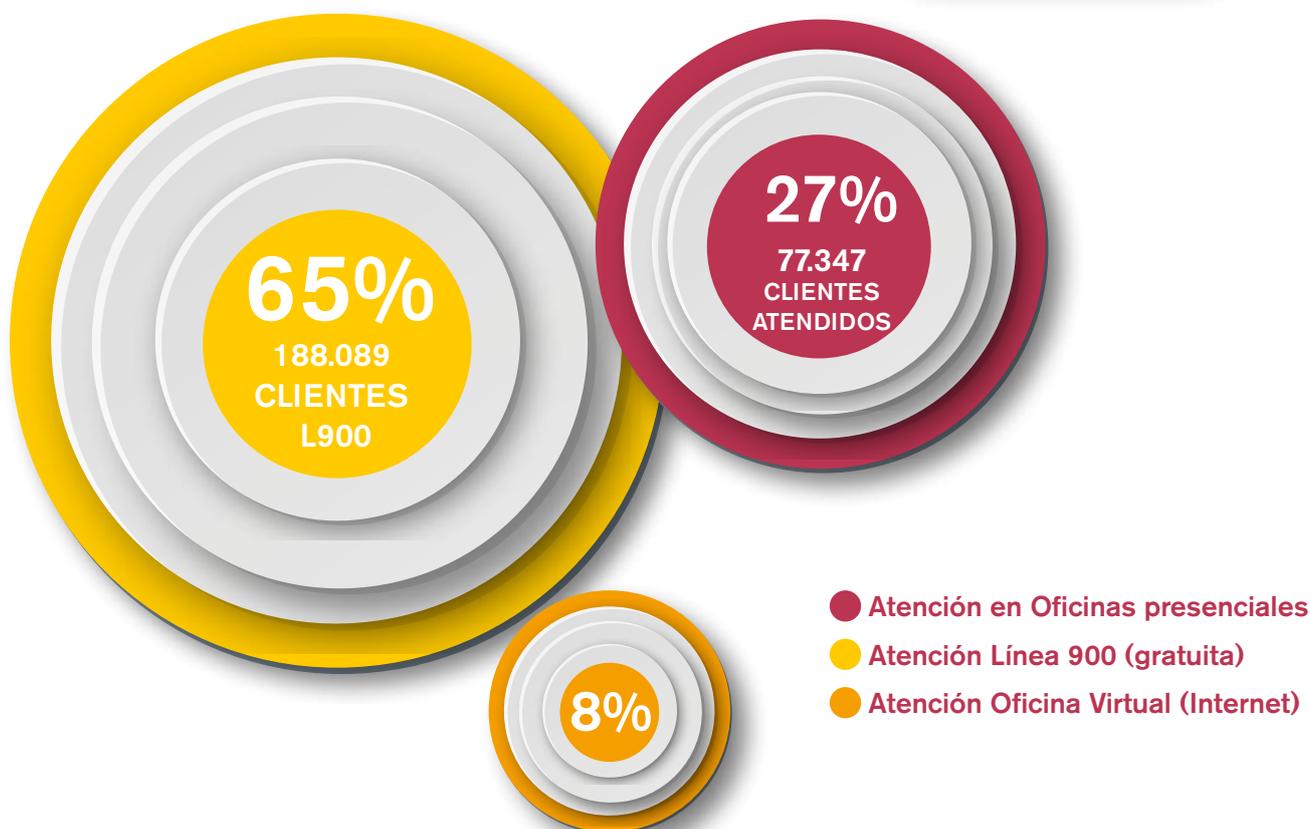
Disponemos de canales de atención para cada perfil de cliente

Aguas de Alicante dispone de diversos canales para facilitar la comunicación de nuestros clientes con la empresa. En 2014 se ha incrementado en un 8% los clientes atendidos a través de la oficina virtual.

Porcentaje del canal utilizado por los clientes en 2014:

+8%

CLIENTES
ATENRIDOS



- Atención en Oficinas presenciales
- Atención Línea 900 (gratuita)
- Atención Oficina Virtual (Internet)

OFICINAS

Aquellos clientes que prefieren la cercanía y el trato personal pueden realizar la mayor parte de sus gestiones en cualquiera de nuestras oficinas, y siempre con un servicio rápido, ágil y eficaz.

Durante 2014 hemos atendido a 77.347 clientes en nuestras oficinas

LÍNEA TELEFÓNICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (LÍNEA 900)

900 717 717

Teléfono de atención al cliente:
llamadas gratuitas desde cualquier teléfono fijo

965 982 204

Teléfono de atención al cliente:
para llamadas desde teléfono móvil

Un servicio con todas las ventajas del trato directo pero sin desplazamientos ni esperas. Este canal es el preferido hoy en día por nuestros clientes, por su comodidad y su amplio horario: De 8:00 a 21:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 horas los sábados.

Durante 2014 hemos atendido 188.098 llamadas de nuestros clientes

NUESTRA OFICIA VIRTUAL EN INTERNET

Para aquellos clientes que prefieran comunicarse con nosotros a través de Internet, **Aguas de Alicante** facilita una clave de acceso, mediante la cual pueden acceder a cualquier dato relacionado con sus contratos: lecturas, facturación, datos bancarios, etc., lo que permite tener conocimiento inmediato de cualquier información que precisen.

Seguimos desarrollando nuevos servicios para mejorar la atención a nuestros clientes en nuestra Oficina Virtual ubicada en www.aguasdealicante.es

Durante 2014 se han realizado 22.184 gestiones a través de nuestra oficina virtual. Además de ello, hay un total de 60.630 clientes que disponen de acceso seguro y pueden utilizar nuestra Oficina Virtual cuando la necesiten.

3.3.2. Compromisos con nuestros clientes

En la línea de una mayor exigencia constante, en **Aguas de Alicante** mantenemos cinco compromisos con nuestros clientes.

Y si los incumplimos, compensamos económicamente a los clientes afectados



COMPROMISO ALTA DEL SUMINISTRO

1

La Empresa se compromete a instalar el contador antes de 24 horas.

COMPROMISO RESPUESTA A LAS QUEJAS

2

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

COMPROMISO EXACTITUD EN LA FACTURACIÓN

3

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

COMPROMISO AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

4

Comunicación inmediata de cualquier exceso de consumo detectado.

COMPROMISO AVERÍAS

5

Las interrupciones de suministro como consecuencia de averías, no serán superiores a 4 horas.

3.3.3. Customer Counsel: El mediador de Agbar

La figura del Customer Counsel tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

A lo largo de 2014 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 7 clientes.
De igual modo existe la posibilidad de enlazar con esta página, desde nuestra web:

<http://www.customercounsel.aquadom.es>

www.aguasdealicante.es



3.3.4. Innovación en la oferta

INSTALACIÓN DE TELELECTURA

Durante el año 2014 se han instalado 22.232 nuevos contadores compatibles con telelectura, por lo que, a cierre de año, más del 22% de los clientes de Aguas de Alicante pueden disponer de este servicio.

La incorporación de los datos de telelectura en la Oficina Virtual permite a los usuarios acceder a la información de su consumo de forma diaria.

CONTADORES MECÁNICOS
CON UN MÍNIMO
DE DENSIDAD



FACTURACIÓN IN SITU

Este sistema garantiza y reduce al mínimo el tiempo de recepción de la factura en zonas con dificultades para el envío postal tradicional.



COMUNICACIONES AL CLIENTE Y FACTURA SIN PAPEL

58.839 clientes

han recibido puntualmente durante 2014 sus facturas en formato digital.

Además de resultar más rápido y cómodo para los clientes, se contribuye de forma eficaz a una mayor sostenibilidad

3.3.5. Perfeccionamiento de la Gestión Comercial: Tarifas Sociales

BONIFICACIÓN EN CASO DE FUGA

Se aplica a aquellos clientes que tengan una fuga interior en su propiedad motivada por una avería.

Reducimos así el perjuicio económico del cliente en caso de rotura o de un vicio oculto en su instalación dentro del domicilio.



TARIFA ESPECIAL PARA FAMILIAS NUMEROSAS

Se aplica en los municipios de **Alicante y El Campello**.

La tarifa especial para familias numerosas bonifica el precio de cada tramo de consumo en función del número de hijos o categoría de familia numerosa, teniendo en cuenta su especial condición.



3.3.6. Transparencia en la elaboración de las tarifas

En un primer paso, la empresa suministradora solicita la aprobación de un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación. El organismo regulador, que normalmente es el ayuntamiento, deberá examinar la propuesta y elaborar un informe técnico que remitirá a la comisión de precios. Esta comisión, de ámbito autonómico, es el órgano competente para aprobar los precios definitivos del agua. La comisión está compuesta por representantes de la Administración, de organizaciones sindicales y empresariales, y de consumidores y usuarios.

OBJETIVO

**MANTENER EL EQUILIBRIO
ECONÓMICO-FINANCIERO DE
LA EXPLOTACIÓN**



- La empresa suministradora elabora Un expediente de tarifas.
- El organismo regulador examina la propuesta y elabora un informe técnico para la comisión de precios
- La comisión de precios es la responsable en última instancia de la aprobación de los precios del agua en su comunidad autónoma.

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR

Vela por el cumplimiento del compromiso.

- Asegura el acceso universal.
- Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.
- Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.
- Define y viabiliza los mecanismos de financiación.
- Articula la participación ciudadana.

OPERADOR

Presta el servicio con eficiencia

- Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.
- Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio.
- Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.
- Es retribuido por la prestación.

3.4

FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

3.4.1. Transparencia en la adjudicación de contratos

Los principios de contratación son accesibles para todos los posibles contratistas, y se encuentran disponibles en la página web corporativa de Aguas de Alicante

El proceso de adjudicación de contratos de Aguas de Alicante, asegura el cumplimiento de los **principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación**, y la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa.

Este proceso de adjudicación, que se encuentra disponible en mayor detalle en la página web, consta de las siguientes fases:

1. Aprobación de pliegos
2. Anuncio de licitación
3. Presentación de solicitudes
4. Comunicación a invitados
5. Presentación de ofertas
6. Valoración de ofertas
7. Contratación

Para más información: <http://www.aguasdealicante.es/indice/PerfilContratante/1/>

3.4.2. Proveedores y contratistas

La proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2014 ha sido en torno al 73%.

Aguas de Alicante fomenta la compra de bienes y servicios a proveedores y subcontratistas locales, entendidos éstos como aquellos cuyo domicilio social reside en la provincia de Alicante.

Proveedor con
posible alternativa
local

COMPRAS PROVEEDORES

LOCAL
73%
20.258.883 €

NO LOCAL
27%
7.318.156 €

TOTAL
27.577.039 €

SUBCONTRATAS PROVEEDORES

Para obras y presta-
ción de servicios (alto
impacto en el empleo)

LOCAL
75%
12.105.529 €

NO LOCAL
25%
4.006.886 €

TOTAL
16.112.415 €

3.5

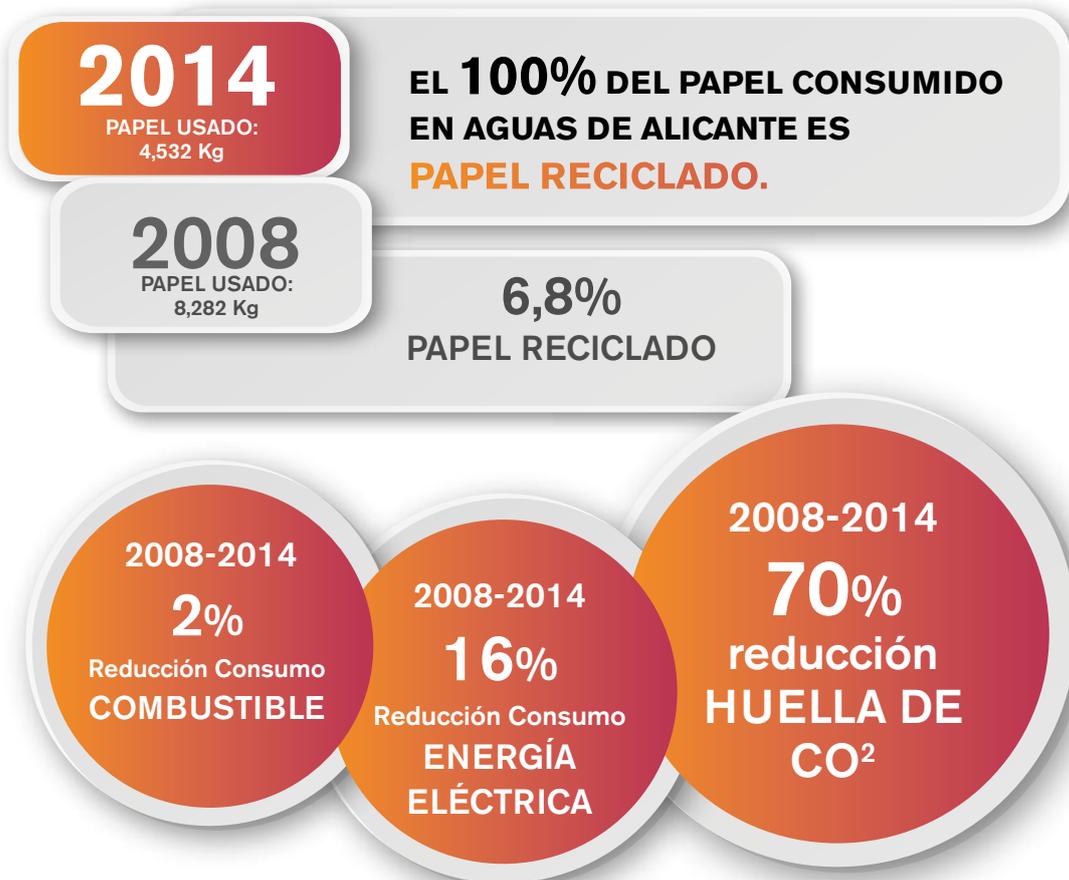
RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

Nuestro Sistema de Gestión se encuentra certificado según la ISO 14001 de Gestión medioambiental

El medio ambiente es el pilar fundamental del desarrollo sostenible.

El Sistema de Gestión de **Aguas de Alicante** agrupa, bajo un único modelo, la Gestión de la Calidad, la Gestión Ambiental, la Gestión de la Energía y de la Seguridad y Salud en el Trabajo, siendo parte esencial en la cultura de la empresa.

El sistema de Gestión lleva incardinada la mejora del comportamiento ambiental de manera continuada en todas las actividades de la organización.





CALIDAD DEL AGUA Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

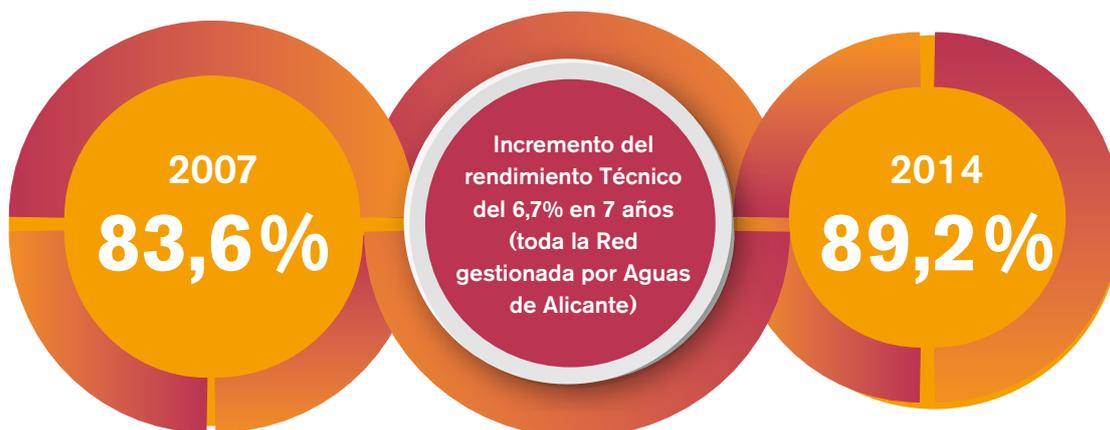
Análisis realizados: 9897 análisis frente a los 413 exigidos por el RD 140/2003.

Volumen de uso de agua reutilizada y subalvea: 1.168.579 m³, que representa un 9% más que en 2013.

Mejora en la eficiencia de la red:

Optimización del Rendimiento de la Red: Para optimizar el rendimiento de la red se realizan acciones encaminadas a disminuir tanto las pérdidas reales como las aparentes.

El Rendimiento Técnico de la red en Alicante en 2014 ha sido del 93,3 %



Biodiversidad:

Se han realizado estudios para identificar las instalaciones de la empresa ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad. Tras estos estudios, se considera que no hay impacto negativo significativo en estas áreas.

3.5

3.5.1. La sostenibilidad en el ciclo del agua

Gracias al uso de agua regenerada y agua subálvea se han ahorrado en 2014 más de 1.168.000 m³ de agua potable.

PRODUCCIÓN DE AGUA

Aguas de Alicante aprovecha recursos subterráneos mediante captaciones, distribuidas en el medio y alto Vinalopó. Para el trasiego de los recursos subterráneos se utiliza una red de transporte en alta (traída), con más de 160 km de longitud de tuberías y diámetros desde 350 a 1.400 mm.

El rendimiento de dicha red se sitúa en una media del 96,21%.

Asimismo se realiza un control eficiente y preciso sobre los niveles piezométricos de las captaciones (sistema iDroleWell y regeneración de captaciones) y se utiliza la última tecnología tanto en transmisión a tiempo real de parámetros de funcionamiento, como de análisis de las distintas variables que determinan una óptima eficiencia energética.

Se considera que la producción de agua en **Aguas de Alicante** se encuentra actualmente en un alto grado de optimización, minimizando el riesgo de desabastecimiento y garantizando un servicio óptimo para los usuarios.

La aplicación de la eficiencia en la producción de agua ha permitido **ahorros energéticos medios de 1GW en 2014** con la importante reducción de emisiones de CO² que ello supone.

OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO DE AGUA

Longitud actual de la **red de agua reutilizada en Alicante: 65 km**. Gracias a dicha red se abastecen todas las zonas de las playas incluyendo el campo de golf, el Monte Orgegia, Los parques de la Ereta, y El Palmeral, La Vía Parque, La Gran Vía, una zona de Garbinet Norte el Pau 4 y el Pau-5.

También **Aguas de Alicante** aprovecha aguas subterráneas no potables para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua de alta calidad.

En 2014 la utilización de estas fuentes alternativas supuso un ahorro de agua potable de 1.168.579 m³.

BENEFICIOS

- 1. Racionalización y reducción del uso de agua potable.**
- 2. Reducción del impacto ambiental de la actividad humana.**

PROYECTO: EJECUCIÓN DE UN “ANILLO” DE CONDUCCIONES DE AGUA REGENERADA DE ALICANTE

CARACTERÍSTICAS:

Con él, en los próximos años, el sistema cubrirá las nuevas zonas verdes previstas en la Vía Parque, Lagunas de Rabasa, y el parque forestal de Serra Grossa, OAMI, PAU-1, Ciudad de la Luz y otras.

PROYECTO: IMPLANTACIÓN RED DE AGUA REUTILIZADA EN SAN VICENTE DEL RASPEIG

CARACTERÍSTICAS:

Se pretende definir y ejecutar las instalaciones necesarias para completar el abastecimiento de agua reutilizada a San Vicente.

GESTIÓN EFICIENTE DE LA RED DE ALCANTARILLADO

METRESA (METODOLOGÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA REHABILITACIÓN DE REDES DE SANEAMIENTO)

CARACTERÍSTICAS:

Muestra el Estado de conservación de la red de saneamiento. Se trata de un sistema desarrollado en origen por Aguas de Alicante y que actualmente es referencia en la gestión del alcantarillado.

BENEFICIOS:

Facilita información para la toma de decisiones en lo relativo a los trabajos de reposición/rehabilitación de la red de saneamiento, optimizando las inversiones a realizar.

3.5



GALIA

(GESTIÓN AVANZADA DE LA LIMPIEZA DEL ALCANTARILLADO)

CARACTERÍSTICAS:

Permite gestionar eficientemente la limpieza del alcantarillado, mejorando así el estado del mismo, modificando las periodicidades de limpieza y optimizando los costes de mantenimiento en función de las características de la red.

Gracias al Galia ha habido una evolución y mejora en la optimización de los recursos de limpieza en Alicante, con una reducción del coste destinado a las labores de limpieza de un 35% respecto al 2008.

COWAMA

(COASTAL WATER MANAGEMENT – GESTIÓN DEL AGUA COSTERA)

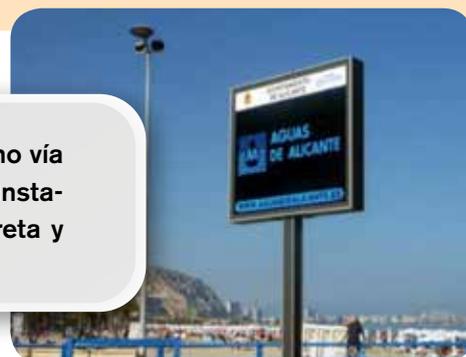
CARACTERÍSTICAS:

Permite conocer en tiempo real la calidad de las aguas de baño a lo largo de la costa de Alicante integrando para ello, y dentro de un modelo marítimo, la información en tiempo real tanto de los niveles de la red de drenaje de la ciudad, como las previsiones de viento de la Agencia Estatal.

BENEFICIOS:

Refuerza de esta forma el compromiso de Aguas de Alicante con la ciudadanía y con la administración local, al tiempo que se aporta información adicional respecto a una actividad económica tan importante en la zona como el turismo, y se reducen los riesgos que para la salud pueden derivarse de un eventual episodio de vertido al medio natural.

Toda esta información está disponible para el ciudadano vía web y a través de una serie de pantallas informativas instaladas en las playas de El Postiguet, San Juan, Albufereta y Urbanova.



DEPÓSITO ANTI-DSU INGENIERO JOSÉ MANUEL OBRERO

CARACTERÍSTICAS:

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.

Finalizados los episodios de lluvia el volumen almacenado se envía a la depuradora para su tratamiento y reutilización, evitando el vertido directo al cauce del Barranco de las Ovejas (San Gabriel) y minimizando el impacto a dicho medio receptor en periodos de lluvia intensa.

El volumen total retenido, durante el año 2014, en el depósito en los eventos de precipitación ocurridos fue de casi 225.000 m³.



CONTROL DE VERTIDOS

El Sistema de Control de Vertidos en Alicante

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. Sobre éste, algunos datos:



Garantía de Calidad del servicio:

Acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), como Organismo de Inspección de Control de Vertidos, según norma ISO17020 desde 2012.

Primera empresa Gestora del ciclo del agua de la Comunidad Valenciana en obtener tal acreditación. Segunda a nivel nacional.

Esto supone: reconocimiento de la capacidad y cualificación para realizar inspecciones industriales y toma de muestras de acuerdo a los más exigentes estándares.

Asimismo, en julio de 2013, el organismo de Inspección de Aguas de Alicante obtuvo el Registro como Entidad Colaboradora de la Administración Autonómica de la Comunidad Valenciana, en materia de Calidad Ambiental.



3.5.2. Proyectos y obras



Beneficios de los proyectos y obras:

Todas estas inversiones realizadas y planificadas tienen fuertes impactos en la dinamización económica y social, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

IMPACTO ECONÓMICO
INDIRECTO de
proyectos y obras

- 1. Dinamización del sector de la construcción.**
- 2. Mejoras de las condiciones medioambientales.**
- 3. Sostenimiento del empleo**
en proveedores de obras y servicios.
- 4. Inversión** que implica la utilización de bienes y servicios realizada **a contra-ciclo.**

REPERCUSIÓN
EN EL EMPLEO

667
EMPLEOS

88
EMPRESAS
SUBCONTRATADAS

PROYECTOS AMBIENTALES 2014

OBJETIVO: Mejorar las infraestructuras existentes en nuestro ámbito de actuación. AGUAS DE ALICANTE tiene previsto ejecutar gran parte de estos proyectos durante el año 2015.

PROYECTOS DE AGUA POTABLE

1

PROYECTO DE RED DE ALIMENTACIÓN AL DEPÓSITO DE REQUENA. ALICANTE

2

PROYECTO DE RENOVACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE EN LOS SECTORES LO MORANT Y MIL VIVIENDAS DE ALICANTE

3

PROYECTO DE REFUERZO DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LAS PARTIDAS DE VERDEGÁS Y FENOLLAR ENTRE LA CARRETERA DE AGOST Y LA CARRETERA DE LA ALCORAYA. ALICANTE

PROYECTOS DE AGUA REGENARADA

4

PROYECTO DE AGUA REUTILIZADA A SAN VICENTE DEL RASPEIG, FASE 1

PROYECTOS DE DRENAJE

5

PROYECTO DE MEJORAS EN LA RED UNITARIA DE LA CUENCA VERTIENTE AL ENTORNO DE LA PLAZA AMÉRICA. ALICANTE

PROYECTOS DE RENOVACIÓN DE COLECTORES DE SANEAMIENTO

6

PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LAS REDES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO AFECTADAS POR EL CAMBIO DE CUENCA AL COLECTOR DE FERNANDO MADROÑAL. ALICANTE

7

PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE SANEAMIENTO DEL BARRIO DE LA COLONIA REQUENA. ALICANTE

OBRAS AMBIENTALES EN EJECUCIÓN EN 2014

PRESUPUESTO
169.480,133 €

8

ENTRONQUES CON LAS REDES MUNICIPALES DE LAS "OBRAS COMPLEMENTARIAS DE LA PLANTA DESALADORA DE LA MARINA BAJA (MUTXAMEL, ALICANTE)".

9

CONDUCCIÓN AGUA REGENERADA EN JUNCARET PARA REFUERZO DE LA RED PLAYA DE SAN JUAN

PRESUPUESTO
176.512,83 €

10

ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS AVENIDA DE NOVELDA Y CIUDAD JARDÍN

PRESUPUESTO
264.467,78 €

11

RENOVACIÓN COLECTOR GENERAL ENTRE AVDA. ÓSCAR ESPLÁ Y CALLE ALEMANIA.

PRESUPUESTO
3.254.081,40 €

12

RENOVACIÓN COLECTORES CALLE PORTUGAL

PRESUPUESTO
834.782,87 €

13

OBRA: PARQUE INUNDABLE LA MARJAL

ANTECEDENTES

- Problemas de inundación por lluvias en la zona de la Urbanización Hoyo 1.



Foto 8: Avda. Pérez Gil inundada.

OBJETIVO

- **Eliminar las zonas inundadas en la zona afectada.**
- **Crear una nueva zona verde de esparcimiento.**

El nuevo parque urbano sirve como ámbito de acumulación del volumen de agua calculado para un periodo de retorno de 50 años, estimado en unos 45.000 m³, cumpliendo al mismo tiempo una función como área recreativa para el ocio y esparcimiento de los ciudadanos.

DESCRIPCIÓN DE LA OBRA (3.671.889,84 €)

- Colector en avenida de Conrado Albadalejo.
- Colector de conexión con el parque urbano.
- Gran captación de aguas pluviales.
- Colector de vaciado del Parque.
- Parque urbano inundable.

FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE

1. Al comienzo de un episodio de lluvia de muy fuerte intensidad, el caudal de agua empezará circulando por la red de pluviales existente. A medida que se incremente el caudal, se irá llenando el sistema de tuberías hasta que se agote su capacidad, momento en el que entrará en funcionamiento el sistema proyectado. El agua empezará a llegar al parque, iniciándose su llenado.

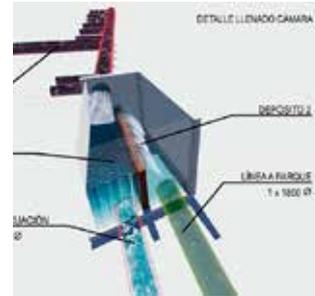


Foto 9: Obra de entrada agua pluvial.

2. El llenado del parque se producirá lentamente, gracias a su gran superficie. El volumen total de agua que se puede almacenar, 45.000 m³, corresponde a una lluvia de fuerte intensidad y 2 horas de duración. Si se superara la capacidad del parque se produciría un alivio a la superficie de la avenida de Oviedo.



Fotos 10/11: Simulación Parque La Marjal en tiempo seco y tras llenado.

3. Una vez terminado el episodio de lluvia se podrá realizar el vaciado del parque a través de unas válvulas, vertiéndose el agua almacenada al mar, o bombeándola a la depuradora para su reutilización.

Foto 12: Estado actual Parque La Marjal.



COMUNICACIÓN CON LOS STAKEHOLDERS – OBRAS

AGUAS DE ALICANTE tiene establecido una sistemática de comunicación con los stakeholders en el caso de realización de obras.

Gran obra: Aquellas cuyo plazo de ejecución sea, en general, superior a 6 meses y que afectan fundamentalmente a las calzadas y en menor grado a las aceras de la vía pública.

1

FASE PLANIFICACIÓN

- Presentación de la necesidad y alcance de la obra a agentes sociales (asociaciones de vecinos, comerciantes, etc.)
- Reuniones Ayuntamientos, AAVV, comerciantes. Acuerdos.
- Información canales comunicación (web, prensa, redes sociales, etc).
- Preparación aplicación Realidad Aumentada (RA) con información inicial.

2

FASE INICIO OBRA

- Introducción de información en web y aplicación RA.

3

FASE EJECUCIÓN OBRA

- Información puntual “y personal” del Jefe de Obra con representantes de AAVV o Comerciantes.
- Información puntual en canales de comunicación (RRSS, prensa, etc.)
- Reuniones continuas con Supervisor Municipal del Ayto.
- Actualización semanal información en web/RA: Tráfico, evolución y planificación obra.

4

FASE FINALIZACIÓN OBRA

- Comunicación en RRSS finalización oficial de la obra.
- Última actualización web/RA.



FLUJO DE COMUNICACIÓN PARA GRANDES OBRAS

+6 meses

3.5

3.5.3. Energía y cambio climático

Desde 2008, se ha reducido en casi 12.000 Toneladas de emisiones de CO², que es lo que emitiría un coche si diera 3750 vueltas a la tierra.

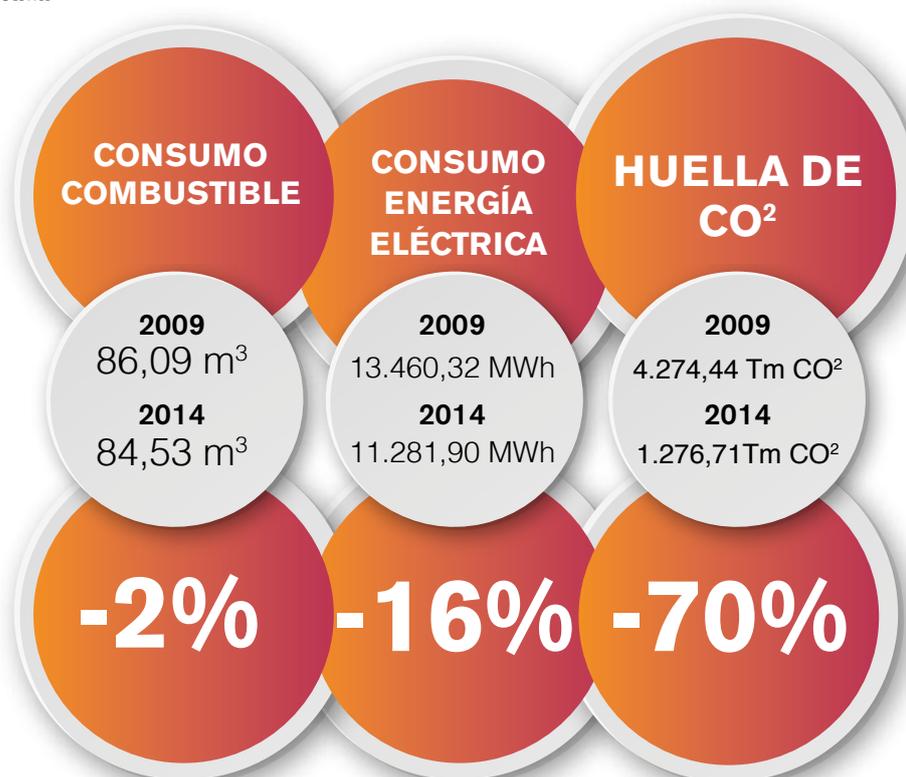
Aguas de Alicante, realiza un esfuerzo continuo en la minimización del impacto ambiental asociado a su actividad, especialmente en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Aguas de Alicante entró en 2014 a formar parte del Proyecto Europeo BINGO, apoyado por la UE a través del Programa Horizon 2020 de soporte a la I+D+i. BINGO, tiene como objetivo reducir la incertidumbre de las predicciones climatológicas y desarrollar estrategias de respuesta y mitigación del cambio climático. Aguas de Alicante participa en el mismo en calidad de "Supporting Organization Cluster", orientando y guiando a los socios del proyecto en las tareas más relevantes, así como tomando parte en los principales eventos.



Certificado N°: FS 631155

En 2014 se ha implantado la norma ISO 50.001 regulando los Sistemas de Gestión Energética (SGE). Con ello, se dispone de un estándar internacional para certificar el control, seguimiento y mejora continua de la gestión energética en la empresa.



3.5.4. Biodiversidad

Aguas de Alicante realiza estudios para identificar las instalaciones que tiene ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y la información en GIS de las instalaciones de **Aguas de Alicante**, adoptando diferentes medidas para preservar estos hábitats protegidos en los lugares donde realiza su actividad, cuando es necesario.

RESTAURACIÓN DE HÁBITATS: DÍA DEL ÁRBOL

ALICANTE

El día del árbol de la Comunidad Valenciana, **Aguas de Alicante** lo celebró en uno de los pulmones de la ciudad, el Monte Tossal, en el que alumnos y acompañantes del CEIP Prácticas-La Aneja, junto a voluntarios de la asociación de voluntariado ambiental GEA, llevaron a cabo una plantación de árboles, especies arbustivas y matas leñosas autóctonas.

Esta jornada de reforestación estuvo organizada por las Concejalías de Medio Ambiente y Atención Urbana, junto a **Aguas Municipalizadas de Alicante**. También contó con la colaboración del Grupo GEA, la Conselleria de Medio Ambiente, que suministró 300 plantas de sus viveros, y de la Brigada Municipal de Zonas Verdes que aportó 50 pinos de los viveros municipales para su plantación en las zonas adyacentes al nuevo parque del Castillo San Fernando.

PETRER

Participación en el día del árbol, con la plantación de especies locales de árboles en el Paraje El Perrió en colaboración de **Aguas de Alicante** con el Ayuntamiento de Petrer y Generalitat Valenciana



3.6

IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

Implicación Social

Aguas de Alicante emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBG), un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables.

3.6.1. LBG

Aguas de Alicante participa estrechamente con los Ayuntamientos y sus concejalías en campañas de sostenibilidad, de concienciación social y medioambiental así como en campañas educativas, dirigidas a todos los ciudadanos y cuya finalidad es participar activamente en el tejido social y empresarial de los municipios.



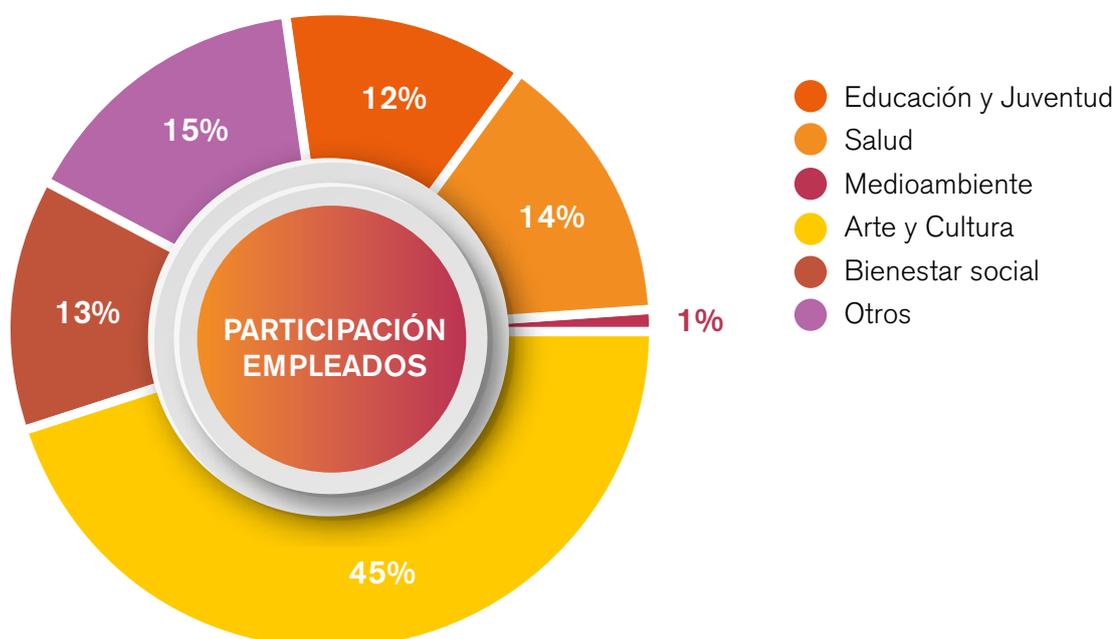
De la aplicación de este modelo se desprende las siguientes cifras que mostramos a continuación:



Como	Dinero	210.366 €	83%
	Tiempo	21.510 €	8%
	Costes de gestión	22.920 €	9%
	CHECK TOTAL	254.796,00 €	100%
Motivación	Aportación puntual	255,00 €	0%
	Inversión social	79.242,00 €	34%
	Iniciativa alineada con el negocio	152.379,00 €	66%
	CHECK TOTAL	231.876,00 €	100%
Área de actividad	Educación y juventud	28.761,00 €	12%
	Salud	31.490,00 €	14%
	Desarrollo socioeconómico	560,00 €	0%
	Medioambiente	3.284,00 €	1%
	Arte y Cultura	103.834,00 €	45%
	Bienestar social	29.757,00 €	13%
	Ayuda humanitaria	255,00 €	0%
	Otros	33.935,00 €	15%
	CHECK TOTAL	231.876,00 €	100%
Ámbito geográfico	España	231.876,00 €	100%
	CHECK TOTAL	231.876,00 €	100%

Voluntariado		
Nº de empleados participantes en horario laboral	102	
Nº total de horas dedicadas por los empleados en horario laboral	728	

En total 102 empleados han participado en estas acciones dedicando 728 horas durante el 2014 y que queda representado en la siguiente gráfica:



3.6

3.6.2. Fondo social para clientes

En 2014 el número de familias beneficiadas por el fondo ha alcanzado las 1400, frente a las 548 de 2013. Un incremento de más de un 150% en 2014.

En 2014 **Aguas de Alicante** ha destinado 185.290 euros al **Fondo Social** dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica, teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar.

El objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua.

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho **Fondo se gestiona con la colaboración técnica de Cruz Roja Española y Cáritas Diocesanas** (para el municipio de Alicante), **y los Servicios Sociales municipales** (para el municipio de El Campello), organismos éstos con los que se mantiene un convenio de cooperación.

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

El **Fondo Social** también cubre la ayuda a personas que se han visto obligadas a entregar su vivienda a la entidad bancaria ante la imposibilidad de afrontar los pagos comprometidos con la misma. En tales casos, y a la vista de la justificación correspondiente, también queda regularizada su deuda de suministro de agua.

La evolución interanual del Fondo Social es la siguiente:

En 2014 el fondo social aprobado por el Consejo ha sido de 185.290 €, frente a los 110.290 € de 2013. Un incremento del 68% (75% en Alicante)



3.6.3. Acciones educativas, divulgativas y de sensibilización

Aguas de Alicante realiza actividades de sensibilización ambiental para concienciar a la población infantil y juvenil.

Aguas de Alicante realiza una gran cantidad de programas, acciones educativas, divulgativas y de sensibilización. Aquí se ofrece un resumen de algunas de las iniciativas más interesantes realizadas en 2014.

PROGRAMAS EDUCATIVOS

INICIATIVA	AQUALOGÍA Es un programa educativo que quiere acercar el ciclo natural y urbano del agua a los centros escolares, promoviendo una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad de los alumnos. Desde 2007 han participado más de 27.250 escolares.	
CARACTERÍSTICAS	Pretende servir como un elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria en la asignatura de Conocimiento del Medio.	
PÚBLICO OBJETIVO	Colegios de los Municipios gestionados por Aguas de Alicante. Disponible en la web, en el apartado del área educativa.	

INICIATIVA	AQUALOGÍA HOSPITALES	
CARACTERÍSTICAS	Consiste en visitar cada 15 días la sala pediátrica del Hospital de Alicante y durante una mañana acompañar y jugar con los niños hospitalizados.	
PÚBLICO OBJETIVO	Niños y niñas hospitalizados en el Hospital General de Alicante.	

RECEPCIÓN DE VISITAS

Son múltiples las visitas que recibe **Aguas de Alicante** a lo largo del año. A continuación algunas de las más relevantes:

VISITA TÉCNICOS DE MACAO	Representantes de Macao Water Company nos visitan para conocer solución de Gestión y Servicio de Atención al Cliente.	
INSTITUTE FOR WATER	El 19 de mayo 46 estudiantes del Institute for Water Education de la UNESCO-IHER	
REPRESENTANTES DEL COITIA	Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Alicante.	
REPRESENTANTES AGUAS DE VARADERO	Nos visitan para conocer experiencia innovadora en la gestión del ciclo del agua a través del Telemando.	
LAS 90 CANDIDATAS A BELLEA DEL FOC	Celebran el Día Mundial del Agua, visitando el Museo,s acompañadas del Jurado de la Elección.	

GOTAS SOLIDARIAS

DONACIONES DE EMPLEADOS DE AGUAS DE ALICANTE		 
DONACIÓN DE SANGRE	Por parte de empleados de Aguas de Alicante, en acto solidario en el Centro de Transfusiones de la Generalitat.	
CÁRITAS	Entrega solidaria de alimentos, juguetes y aporte económico para los más desfavorecidos en una época tan entrañable como es la Navidad.	

FIRMA CONVENIOS

A continuación se señalan los más relevantes.

CON LA MANCOMUNIDAD DE LOS CANALES DEL TAIBILLA

Durante el 2014 se procedió a la firma entre representantes de Hidraqua en Alicante (Aguas Municipalizadas de Alicante, Aigües i Sanejament d'Elx, Agamed y la propia Hidraqua) y la Mancomunidad de los Canales del Taibilla para la utilización de la aplicación iCAP, una eficaz herramienta que permite gestionar de manera preventiva y coordinada cualquier problema que pueda afectar al agua potable.



CON CÁRITAS

Hidraqua y Aguas de Alicante, firman un convenio con Cáritas, de colaboración, con alimentos básicos a menores en situación de riesgo de exclusión social.



CON CRUZ ROJA Y CÁRITAS: FONDO SOCIAL

Aguas de Alicante firmo durante 2014 un convenio de colaboración con la Cruz Roja y con CÁRITAS para ayudar a través de su Fondo Social a colectivos en riesgo de exclusión social en el pago de la factura del agua en Alicante.



PACTOS Y ADHESIONES

CON EL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

Aguas de Alicante firma en Madrid, el acuerdo de colaboración con el Ministerio presidido con la ministra Ana Mato. El acuerdo busca alcanzar una mayor participación de mujeres en puestos de responsabilidad, pre-directivos y directivos.



CON UNICEF

Aguas de Alicante, se adhiere al Pacto de Estado por la Infancia de UNICEF.



MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Aguas de Alicante adherida a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social



MUSEO DE AGUAS DE ALICANTE

El primer domingo de cada mes genera una nueva temática:

RENOVACIÓN DE CONTENIDOS

Este año se renovaron los contenidos del museo dando así una mejor imagen dentro del entorno y mejorando su circuito dentro de la ruta guiada a escolares y usuarios.



CONCURSOS

DE MURALES

Destinado a los alumnos y alumnas de infantil y primaria, bajo el título "El agua y la energía son clave para la vida"



DE JÓVENES CIENTÍFICOS

Destinado a los alumnos de Bachiller y ESO para que despierten su ingenio en colaboración con los compañeros y profesores.



DE FOTOGRAFÍA

Concurso enfocado a la época estival, para que todos disfrutemos con el agua a través del objetivo de cualquier dispositivo y se ofrece el concurso a todos los ciudadanos y visitantes de la ciudad de Alicante



ACCIONES DE CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD LOCAL

PARTICIPACIÓN EN CARRERAS DENTRO DE LOS MUNICIPIOS DONDE, AGUAS DE ALICANTE PRESTA SERVICIO

Aguas de Alicante participó en estas carreras con sus kioscos de agua, estas carreras son:

- Carrera San Silvestre
- Volta en bici de Sant Joan
- Carrera de los Castillos
- Media Maratón



EVENTOS MÁS RELEVANTES

DÍA DEL ÁRBOL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Destinado a los alumnos de infantil y primaria, bajo el título “El agua y la energía son clave para la vida”



DÍA DE LA MUJER TRABAJADORA

Una vez más las mujeres de la empresa quisieron participar en un acto solidario con el equipo de fútbol femenino Spa de Alicante.



DÍA MUNDIAL DEL AGUA

El 22 de marzo se celebra el “Día Mundial del Agua” con el objetivo de dar a conocer cómo los recursos hídricos contribuyen a la productividad económica y al bienestar social. Desde Aguas de Alicante, conscientes de la importancia de fomentar el cuidado del agua, se programan una serie de actividades divulgativas.



OTROS EVENTOS

- Programa TV “Al Cierre”
- Programa de radio en la SER “Hoy por Hoy”.
- Kioscos del Agua en la calle por el Día Mundial del Agua.
- Día mundial del Medio Ambiente.
- Actividades escolares en la Plaza de Benalúa.
- Evento benéfico “Rastrillo Nuevo Futuro.
- Bienvenido a la Universidad
- Día Internacional de los Museos.
- Etc.



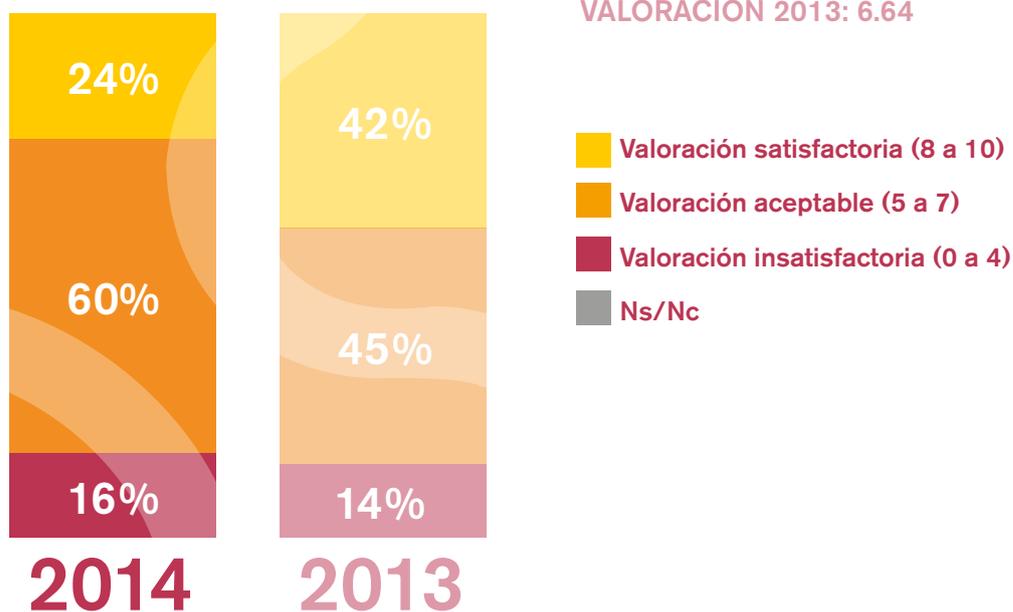
3.6.4. Control del índice de satisfacción del cliente

COMPAÑÍA DE AGUAS

BASE:103

SATISFACCIÓN 2014: 6.20

VALORACIÓN 2013: 6.64



				VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN	MUESTRA	
Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad	5%	31%	16%	49%	6.38	-0.02	103
Innovadora	8%	28%	17%	47%	6.33	-0.17	103
Realiza controles exhaustivos sobre la calidad del agua	7%	20%	16%	57%	6.23	+0.65	103
Comprometida con la población	17%	40%	15%	29%	5.45	-0.78	103
Cercana a las personas	17%	45%	17%	21%	5.44	-0.13	103
Que informa adecuadamente a sus clientes	27%	37%	14%	22%	4.76	-0.91	103
Ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro del agua	13%	13%	8%	67%	4.65	•	103

■ Valorcación satisfactoria (8 a 10)
 ■ Valorcación aceptable (5 a 7)
 ■ Valorcación insatisfactoria (0 a 4)
 ■ Ns/Nc

CONTROL DE ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

				VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN	MUESTRA	
Compañía de Telefonía Móvil	12%	38%	44%	4%	7.00	-0.32	99
Compañía de Aguas	7%	49%	45%		6.99	-0.43	103
Compañía de Gas	7%	55%	36%	2%	6.98	+0.35	42
Compañía de Telefonía Fija	14%	42%	45%		6.91	-0.43	103
Compañía Eléctrica	17%	53%	27%	2%	6.18	-0.91	103
ORGANOLEPSIA							
La calidad del agua	44%	43%	13%	1%	4.64	-0.47	103
El sabor del agua	46%	37%	16%	2%	4.41	-0.36	103
El color del agua	9%	52%	38%	1%	6.62	-0.05	103
El olor del agua	35%	38%	21%	6%	5.36	-0.32	103
SERVICIO							
La continuidad del servicio	1%	18%	80%	1%	8.50	-0.07	103
La presión con la que llega a su casa	4%	45%	50%	2%	7.49	-0.08	103
La facilidad para contactar con la Compañía	5%	11%	84%		8.21	+0.53	19
La atención recibida	5%	26%	68%		8.11	-0.06	19
FACTURA							
La precisión de la factura	7%	39%	41%	14%	7.12	-0.68	103
La claridad de la factura	15%	41%	42%	3%	6.76	-0.67	103
La regularidad de recepción de la factura	3%	38%	51%	8%	7.47	-0.43	103
PRECIO		45%	42%	14%	4.35	-0.08	103

Valoración satisfactoria (8 a 10)
 Valoración aceptable (5 a 7)
 Valoración insatisfactoria (0 a 4)
 Ns/Nc

WEB: 169.646 visitas +4% más que en 2013

3.6.5. Comunicación interactiva

La identidad digital de Aguas de Alicante

La Página Web de *Aguas de Alicante* ha tenido 169.646 visitas durante todo el 2014 (casi un 4% más que en 2013) de las cuales un **58,29% han sido primera visitas**, casi un 6% más que el año anterior.

Del estudio anual de su comportamiento destacamos: el 55% del total de visitas se realizan desde hogares de Alicante o Madrid. Además, ha aumentado el número de visitas realizadas desde dispositivos móviles situándose en torno al 20% del total.

TWITTER

Aguas de Alicante presentó en diciembre de 2012 públicamente sus cuentas oficiales de Twitter. Durante el 2014 afianzó su presencia activa en las Redes Sociales a través de este canal de comunicación emergente.

A través de su cuenta institucional **@AMAEM_Oficial**, la empresa apuesta por un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compartir noticias, campañas, novedades y cuestiones de interés relacionadas con el agua y el medioambiente.

Se trabaja con la cuenta **@AMAEM_Clientes** que ofrece a los clientes un nuevo canal de atención con el lenguaje y la cercanía que da la Web Social.



@AMAEM_Clientes

@AMAEM_Oficial

CANAL YOUTUBE

A través del canal de Youtube inaugurado en 2012, se continúa ofreciendo contenido multimedia relacionado con la actividad de la empresa.

<http://www.youtube.com/user/AguasDeAlicante>



Entre los principales indicadores de 2014 destacan las 6.123 visualizaciones que se han realizado con más de 9700 minutos de reproducción estimados. **El día que más visualizaciones se realizaron fue el jueves 20/11/2014 con un total de 192** y el video más visto es la simulación del Parque Urbano Inundable La Marjal con un total de 2.780 visualizaciones.

VIDEO MÁS VISTO:
Parque Urbano Inundable La Marjal
2.780 VISUALIZACIONES

INNOVACIÓN SOSTENIBLE

3.7.1. Innovación

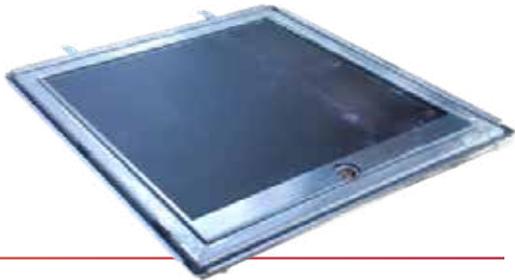
En *Aguas de Alicante* trabajamos la Innovación de forma transversal cooperando en todos los ámbitos de trabajo de la empresa, facilitando las relaciones entre departamentos siempre con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

3.7.2. Gastos e inversiones en I+D

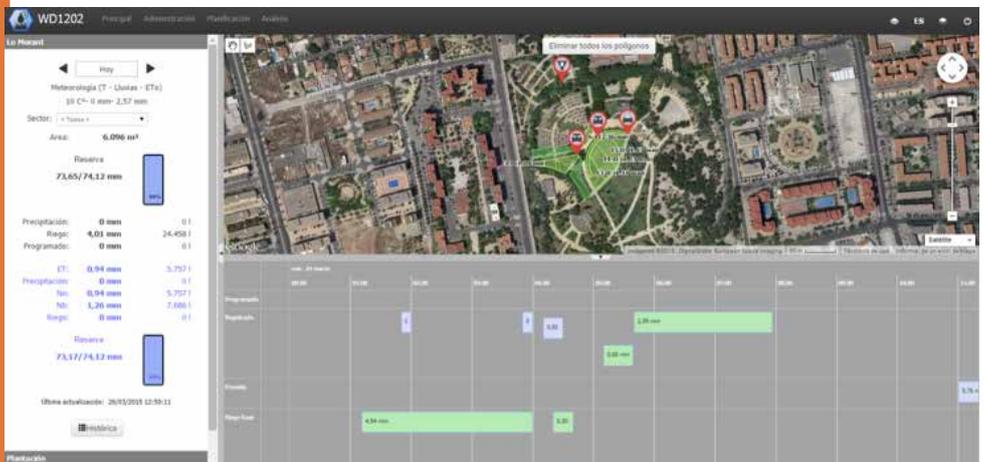
1. *Aguas de Alicante* participó durante el año 2014 en proyectos de I+D que suponen un coste total de 1.993.378,36 €, repartidos entre 12 proyectos.

2. Los proyectos más destacados de I+D+i llevados a cabo durante el año 2014 han sido:

TÍTULO DE PROYECTO	GASTO TOTAL (EN €)
Gestión documental de imágenes georreferenciadas con tecnologías web2.0	3.609,17 €
COWAMA Fase II	278.492,95 €
Mejoras en los módulos de caudal y presiones de SAED	84.873,10 €
METRAWA: Sistema de ayuda a la planificación y renovación de redes - Implantación en Alicante	283.152,25 €
Renovación y mejora del protocolo SCADA	951.568,98 €
Inspección y lectura de contadores en arquetas profundas ARQUETEL - Fase II	27.332,41 €
Tapa Solar fotovoltaica para arquetas	13.944,32 €
Plataforma para compartir vehículo para el trabajo	4.549,74 €
Aireador Venturi de aspiración atmosférica para almacenamientos abiertos de agua no potable	16.977,38 €
Smart Irrigation. Optimización de Riego en parques y jardines	146.900,00 €
Blue Tariff	172.530,00 €
Estudio para el desarrollo de compost de valor añadido usando metodologías de co-compostaje entre lodos de depuradora y restos de jardinería urbana	9.448,06 €
TOTAL	1.993.378,36 €

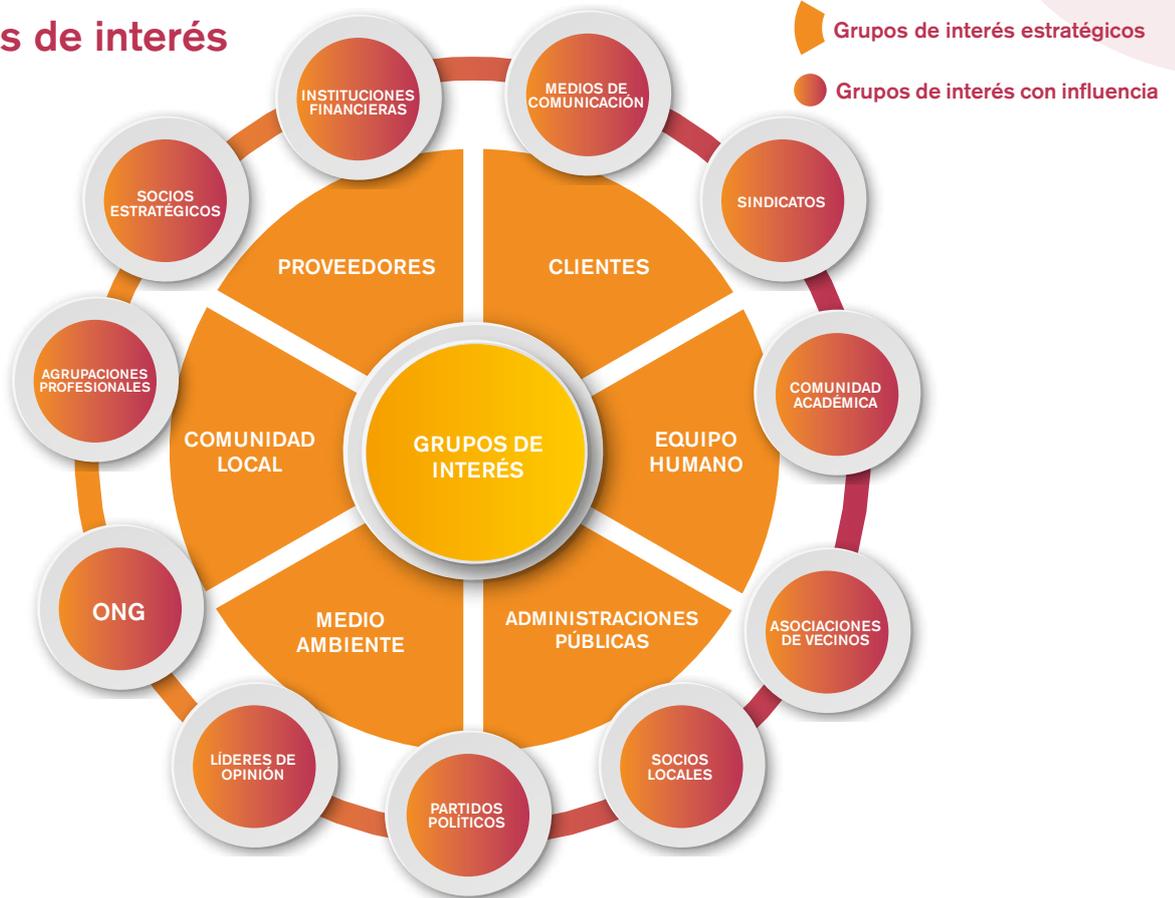
PROYECTO	PLACA SOLAR FOTOVOLTAICA PARA ARQUETAS
DESCRIPCIÓN	Mediante el uso de placas solares en las tapas de arquetas se puede aprovechar su generación de electricidad para abastecer los elementos de medición que tenemos en ellas.
BENEFICIOS	<p>Mayor flexibilidad en la ubicación de las estaciones de control, reducción de riesgos laborales, al hacer innecesario el acceso al interior de la arqueta, menor impacto visual para la población...</p> 

PROYECTO	SMART IRRIGATION. OPTIMIZACIÓN DE RIEGO EN PARQUES Y JARDINES
DESCRIPCIÓN	Plataforma on-line para optimizar el riego urbano, incorporando datos provenientes del parque, información meteorológica y sensores in situ.
BENEFICIOS	Facilidad para conocer el estado de nuestros parques, optimización de recursos hídricos.



RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

3.8.1. Grupos de interés



COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS



3.8.2. Participación en foros

Aguas de Alicante participa en diversos foros que van desde las Tertulias del Agua en los que participan representantes de sus grupos de interés, al Congreso Técnico Mundial de Suez Environnement



Aguas de Alicante participa en las **AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua)** como componente del Grupo de Trabajo de la Encuesta Nacional (abastecimiento y saneamiento público de agua en España).



Aguas de Alicante participa en el consorcio internacional de investigación **R+i Alliance**, a través del Centro Tecnológico del Agua (CETAQUA). La agrupación ha desarrollado más de 150 proyectos desde 2005, y mantiene actualmente 40 iniciativas de investigación en curso.



Aguas de Alicante, a través de Agbar, forma parte de la **Asociación Internacional de Agua (IWA)**, en sus siglas en inglés que es un punto de referencia global para los profesionales del agua.



European Innovation Partnership (EIP).

Está diseñado para reunir ideas y acciones innovadoras de toda Europa con el fin de fomentar el intercambio de la innovación y la asociación en beneficio de las ciudades, los ciudadanos y las empresas.

Dirigido a la promoción de la innovación y las experiencias de las Smart Cities.



i-ambiente

La plataforma i-ambiente pretende constituirse, con la colaboración de todos, en el foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, en su sentido más amplio.

Estamos convencidos de que aun siendo imprescindible hacer las cosas bien, no es suficiente, y cada vez es más importante conocer y tener en cuenta las necesidades e inquietudes, tanto de los usuarios como de cada uno de los diferentes agentes sociales relacionados con el sector. Esto, que hasta ahora era casi imposible de conseguir, se ha puesto al alcance de todo aquel que con ideas y entusiasmo esté dispuesto a participar.

Aguas de Alicante participa como miembro del mismo.

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

3.9.1. Estudio de Materialidad

Aguas de Alicante ha realizado un estudio de materialidad según especificaciones de la Guía Global Reporting Iniciativa G4. Este estudio recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa.

Este estudio recoge los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para los GG.II.

Este estudio ha seguido el siguiente esquema:



Tras el estudio, se han obtenido los siguientes asuntos como relevantes:

	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	Calidad y Seguridad del Servicio	23
2	Satisfacción del cliente	21
3	Imagen de la compañía, reputación y marca	21
4	Ética e integridad	20
5	Comunicación y Compromiso con los grupos de interés	20
6	Negocio y Tarifas	18
7	Compromiso con la Comunidad Local	18
8	Eficiencia Operacional	17
9	Seguridad y Salud Laboral	17
10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	17

Y es sobre estos puntos que la empresa continuará trabajando este año.

3.9.2. Reconocimiento a la excelencia

PRIMER PREMIO ESCOLÁSTICO ZALDÍVAR DE MUTUA FRATERNIDAD MUPRESA

En el campo de seguridad y salud laboral, se concedió a Aguas de Alicante, entre más de 100 empresas a nivel nacional, el primer Premio Escolástico Zaldívar de Mutua Fraternidad Muprespa, como mejor empresa en Políticas de Prevención de Riesgos Laborales, por las medidas, acciones y programas emprendidas para disminuir los accidentes de trabajo y mejorar la seguridad y salud de sus empleados y empleadas.

El galardón reconoce la labor de Aguas de Alicante, que cerró 2013 con un índice de 0 accidentes laborales con baja.



Entrega del premio. Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (28/04/2014).

DISTINTIVO “IGUALDAD EN LA EMPRESA” OTORGADO POR EL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

El día 15 de Abril de 2014 se publicaba en el BOE la concesión a Aguas de Alicante del distintivo “Igualdad en la Empresa” por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, “por destacar de forma relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadoras y trabajadores”.

Sólo 14 empresas a nivel nacional obtuvieron el año pasado el preciado galardón. De esta forma AMAEM entra a formar parte de la Red DIE integrada actualmente por 95 empresas españolas. Este sello de excelencia en materia de Igualdad tiene una vigencia de tres años, existiendo la obligación de remitir a la Dirección General para la Igualdad de Oportunidades un informe anual.

La Red DIE se configura como un espacio común de intercambio de buenas prácticas y dinamismo en el sector empresarial, permitiendo a las empresas participar tanto en el foro virtual como en las jornadas temáticas que se organizan.



Entrega del distintivo “Igualdad en la Empresa”(18/07/2014)

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Aguas de Alicante evidencia su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, con el que se da respuesta al modelo de materialidad de las **Guías de Reporte de Sostenibilidad G4, opción exhaustiva**.

La opción exhaustiva incorpora contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones. Es por tanto la que mayor detalle y transparencia ofrece de las opciones posibles en la guía GRI G4. Siendo ésta guía un referente internacional en la elaboración de este tipo de informes.



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA** (en adelante **AGUAS DE DE ALICANTE**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2014**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **AGUAS DE ALICANTE**. **SGS** no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**. **SGS** posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI 4, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

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

En particular, para ésta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2014.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2014** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**

- D. Álvaro Pérez Inglés

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

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
2. El mantenimiento de contratos con proveedores locales.
3. Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes.
4. Preparación para abordar talleres de materiales de cara a los grupos de interés.

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena | T 34 968 521 571 | F 34 968 521 578 | www.sgs.es



INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2014** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2014 de AGUAS DE ALICANTE** credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE ALICANTE** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

- Exhaustividad, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2014**
- Capacidad de Respuesta, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2014 de AGUAS DE ALICANTE** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) de 2013 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como **EXHAUSTIVA**.
- **AGUAS DE ALICANTE** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.



Álvaro Pérez Inglés
15 de Julio de 2015
SGS

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena | T 34 968 521 571 | F 34 968 521 578 | www.sgs.es

4

ANEXOS

The page features a background of abstract, wavy shapes in two shades of green and orange. The shapes are fluid and organic, creating a sense of movement and depth. The green shapes are primarily on the left side, while the orange shapes are more prominent on the right and bottom. The overall aesthetic is modern and artistic.

4

ANEXOS

- 4.1 Indicadores Global Reporting Initiative GRI**
- 4.2 Glosario de Términos**
- 4.3 Cuestionario**
- 4.4 Correspondencia aspectos materiales**
- 4.5 Informe de Verificación**

4.1

ÍNDICE GRI RESPUESTA INDICADORES DESARROLLO SOSTENIBLE: GRI GUÍA G4

Contenido

4.1.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	71
Estrategia y análisis	71
G4-1	72
G4-2.....	76
Perfil de la Organización	81
G4-3.....	81
G4-4.....	81
G4-5.....	81
G4-6.....	82
G4-7.....	82
G4-8.....	82
G4-9.....	83
G4-10.....	84
G4-11.....	86
G4-12.....	86
G4-13.....	87
G4-14.....	87
G4-15.....	88
G4-16.....	89
Aspectos materiales y Cobertura	90
G4-17.....	90
G4-18.....	91
G4-19.....	93
G4-20.....	94
G4-21.....	95
G4-22.....	100
G4-23.....	100
Participación de los grupos de interés	101
G4-24.....	101
G4-25.....	101
G4-26.....	101
G4-27.....	101
Perfil de la memoria	110
G4-28.....	110
G4-29.....	110
G4-30.....	110
G4-31.....	110
G4-32.....	111
G4-33.....	112
Gobierno	113

4.1

G4-34	114
G4-35	116
G4-36	116
G4-37	116
G4-38	117
G4-39	117
G4-40	118
G4-41	119
G4-42	120
G4-43	121
G4-44	122
G4-45	123
G4-46	124
G4-47	125
G4-48	125
G4-49	126
G4-50	126
G4-51	127
G4-52	129
G4-53	129
G4-54	130
G4-55	130
Ética e integridad	131
G4-56	131
G4-57	132
G4-58	133
4.1.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	133
G4-DMA	134
CATEGORÍA: ECONOMÍA	140
G4-EC1	141
G4-EC2	143
G4-EC3	144
G4-EC4	145
G4-EC5	146
G4-EC6	147
G4-EC7	148
G4-EC8	149
G4-EC9	150
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE	153
G4-EN1	154
G4-EN2	154
G4-EN3	155
G4-EN4	157
G4-EN5	158

G4-EN6	159
G4-EN7	163
G4-EN8	164
G4-EN9	165
G4-EN10.....	166
G4-EN11.....	167
G4-EN12.....	173
G4-EN13.....	174
G4-EN14.....	176
G4-EN15.....	177
G4-EN16.....	179
G4-EN17.....	181
G4-EN18.....	183
G4-EN19.....	185
G4-EN20.....	186
G4-EN21.....	187
G4-EN22.....	188
G4-EN23.....	189
G4-EN24.....	191
G4-EN25.....	192
G4-EN26.....	192
G4-EN27.....	193
G4-EN28.....	195
G4-EN29.....	196
G4-EN30.....	197
G4-EN31.....	199
G4-EN32.....	200
G4-EN33.....	201
G4-EN34.....	202
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL.....	203
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO	204
G4-LA1	204
G4-LA2	205
G4-LA3	206
G4-LA4	207
G4-LA5	208
G4-LA6	209
G4-LA7	211
G4-LA8	211
G4-LA9	213
G4-LA10.....	214
G4-LA11.....	215
G4-LA12.....	216
G4-LA13.....	217

4.1

G4-LA14.....	218
G4-LA15.....	219
G4-LA16.....	220
DERECHOS HUMANOS	221
G4-HR1	221
G4-HR2	222
G4-HR3	223
G4-HR4	224
G4-HR5	225
G4-HR6	226
G4-HR7	227
G4-HR8	228
G4-HR9	229
G4-HR10	230
G4-HR11.....	230
G4-HR12.....	231
SOCIEDAD	232
G4-SO1	232
G4-SO2	225
G4-SO3.....	236
G4-SO4	238
G4-SO5	238
G4-SO6.....	239
G4-SO7	240
G4-SO8	241
G4-SO9.....	242
G4-SO10	243
G4-SO11.....	244
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	245
G4-PR1	245
G4-PR2.....	246
G4-PR3.....	247
G4-PR4.....	248
G4-PR5.....	249
G4-PR6.....	251
G4-PR7.....	252
G4-PR8.....	253
G4-PR9.....	254

4.1.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Los Contenidos básicos generales incumben a todas las organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad. Según la opción «de conformidad» (págs. 11 a 14) que cada organización elija, habrá que reflejar en la memoria una serie determinada de Contenidos básicos generales. Se dividen en siete apartados: Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Aspectos materiales y Cobertura, Participación de los grupos de interés, Perfil de la memoria, Gobierno, y Ética e integridad.

Estrategia y análisis

Los Contenidos básicos de esta categoría ofrecen una imagen general de la sostenibilidad de la organización, que sirve de marco para la información más detallada que se explica en apartados posteriores de la Guía. En el apartado dedicado a la Estrategia y al análisis se pueden usar datos de otras secciones de la memoria, aunque su propósito no es resumir el contenido de esta, sino ayudar a comprender las cuestiones de carácter estratégico.

4.1

G4-1

a. Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

En la declaración debe exponerse la visión general y la estrategia a corto, mediano y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos propiciados por la organización, o bien de los efectos que puedan asociarse a las actividades resultantes de su relación con otras entidades (por ejemplo, proveedores, personas u organizaciones de las comunidades locales). La declaración ha de reflejar:

Prioridades estratégicas y temas clave a corto y mediano plazo en relación con la sostenibilidad, tales como el cumplimiento de las normas internacionales y la relación de tales normas con la estrategia y el éxito a largo plazo de la organización;

Tendencias generales (por ejemplo, de índole macroeconómica o política) que afectan a la organización y repercuten en las prioridades sobre la sostenibilidad;

sucesos, logros y fracasos más importantes a lo largo del periodo objeto de análisis;

opinión sobre el desempeño en relación con los objetivos;

previsión sobre los retos y objetivos más importantes para la organización en el próximo año y objetivos para los próximos tres o cinco años; y

otros aspectos relacionados con el enfoque estratégico de la organización.

RESPUESTA:

La Organización dispone de Política de Desarrollo Sostenible disponible para todos los empleados.

POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE AMAEM

Para Aguas de Alicante, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, 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 interés.

El enfoque del desarrollo sostenible es imprescindible para seguir siendo una empresa referente en su área de actividad. Está en la base de su gestión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mediante la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías, y la aplicación del co-

nocimiento acumulado a lo largo de su historia. Los valores de Aguas de Alicante se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principio transversal.

En definitiva, esta política recoge una manera de actuar propia de la compañía, a partir de la experiencia adquirida desde 1898, que se sintetiza en los siguientes principios desarrollados a su vez por las políticas y principios correspondientes:

1. Buen gobierno y gestión ética

Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal.

Código Ético, Política de Derechos Humanos.

2. Equipo humano y desarrollo del talento

Generar un marco de relaciones laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable.

Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.

3. Orientación a cliente

Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia.

Política de Gestión Integrada.

4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales.

Políticas de Compras.

5. Respeto del medio ambiente

Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental de la empresa y de la promoción, entre todos nuestros grupos de interés, del respeto por el medio ambiente.

Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.

6. Implicación social y derecho humano al agua

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

Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración

7. Innovación sostenible

Innovar en nuestros procesos y operaciones según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio.

Política de Gestión Integrada

4.1

8. Relación con los grupos de interés

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

9. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

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

10. Rendición de cuentas y transparencia

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

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

Joaquín Marco
Director General
Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.

Abril 2015

Además de la política de Desarrollo Sostenible, en el punto 2. DESARROLLO SOSTENIBLE, NUESTRO FIRME COMPROMISO, página 4 del presente documento, la Dirección General de Aguas de Alicante realiza una declaración donde expone la visión general y la estrategia de la empresa a corto, medio y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos ambientales y sociales significativos propiciados por la organización. Esta declaración se incluye también como respuesta a este indicador G4-1.

a. Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.

La organización ha de facilitar dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades. La primera descripción debe centrarse en los efectos de la organización en el ámbito de la sostenibilidad y en los grupos de interés, sin olvidar los derechos reconocidos por las leyes nacionales y las normas internacionales pertinentes. Deben tenerse en cuenta el rango de las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés de la organización. Este apartado debe contener:

- una descripción de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, vinculados a sus correspondientes retos y oportunidades. Entre otros, han de mencionarse la relación con los derechos de los grupos de interés reconocidos por las leyes nacionales y las expectativas en cuanto a las normas y regulaciones internacionales adoptadas;
- una explicación del enfoque adoptado para priorizar tales retos y oportunidades;
- las principales conclusiones sobre los progresos al abordar estas cuestiones y sobre el desempeño en este sentido durante el periodo objeto de análisis. Debe incluirse una evaluación de las causas de un desempeño deficiente o mejor de lo previsto;
- una descripción de los procesos más importantes para abordar el desempeño y los cambios relevantes.

El segundo apartado ha de centrarse en la repercusión que las tendencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad tienen en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño económico de la organización, con información específica y pertinente para los grupos de interés accionarial proveedores de capital que puedan trabajar en dicho ámbito en el futuro. El segundo apartado debe contener:

- una descripción de los riesgos y las oportunidades que se derivan de las tendencias en materia de sostenibilidad más importantes para la organización;
- prioridad otorgada a los asuntos clave para la sostenibilidad, tales como los riesgos y las oportunidades en función de su relevancia para la estrategia, la posición competitiva y los factores cualitativos y, de ser posible, cuantitativos determinantes para el valor económico de la organización;
- un cuadro en el que se resuman: los objetivos, el desempeño en función de estos y las lecciones aprendidas en el periodo objeto de análisis; y
- los objetivos de cara al siguiente periodo y los objetivos a mediano plazo (entre tres y cinco años) relacionados con los riesgos y las oportunidades clave.
- una descripción breve de los mecanismos vigentes de gobierno corporativo con ánimo de gestionar tales riesgos y oportunidades, e identificación de otros riesgos y oportunidades relacionados.

RESPUESTA:

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo

4.1

con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad.

El análisis de materialidad de Aguas de Alicante (ver) correspondiente al ejercicio 2014 ha sido realizado atendiendo a los principios de la norma de AccountAbility AA1000APS (2008). Con este estudio se quiere dar respuesta al modelo de materialidad de las Guías de Reporte de Sostenibilidad G4.

En el estudio de los asuntos materiales se han tenido en cuenta dos factores para la valoración de los asuntos:

Opinión de la compañía

Opinión de los grupos de interés.

De esta manera, se realiza un análisis DAFO en el que se identifican los siguientes:

Nihilissis. Tortius forsul tua crei intiquit, Catussi linatrum mori pules, verit, Ti. endes! Diu cons aticiescero vervide

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Participación accionarial	Ley de transparencia	Eficiencia	Situación privilegiada para el desarrollo tecnológico
Indefinición interna corporativa	Sequía / estrés hídrico	Calidad del servicio	Smart Cities
Participación política en el consejo (credibilidad)	Pérdida de confianza (clientes)	Servicio básico para la vida	Adaptación a las nuevas tecnologías para mejorar el servicio
Precio (costes)	Remunicipalización del servicio	Plan de Sequía	Optimización de costes por la crisis
Falta de flexibilidad tarifaria	Pérdida de la concesión	Compromiso de los empleados	Igualdad
Formalismos internos en la organización	Libre competencia	Cultura de excelencia	Convocatoria de los procedimientos de licitación
Origen del agua (sabor)	Crispación social	Conocimiento del sector	Cambio político
Disponibilidad hídrica	Cambios en la epistemología social	Experiencia	Nuevas áreas de negocio (agua embotellada)
Recursos ante la crisis	Pobreza energética	Buena relación con los GG.II.	Acercamiento a los grupos de interés
	Perder rentabilidad	Implicación con la Comunidad Local	Ley de transparencia
	Incertidumbre y posibilidades de cambio político	Imagen y RSE	
	Crisis económica	Monopolio (contrato a L/P)	
	Agua embotellada (competencia)	Historia de la Compañía	
	Corrupción en la AA.PP.	Sistema de Gestión	
		Fortaleza financiera	
		Innovación	
		Presencia en la sociedad	

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido una estrategia de Desarrollo Sostenible, y una serie objetivos y acciones cuya eficacia y resolución irá siguiendo a lo largo de este 2015. La estrategia y objetivos tienen un carácter transversal, por lo que cada área ha ido incorporando acciones en esta dirección. En la estrategia de Desarrollo Sostenible se han incorporado 44 acciones. A continuación las más relevantes:

Vinculados a la transparencia:

CLIENTES Y RELACIONES INSTITUCIONALES	
Estrategia : B.Desarrollo sostenible	
Objetivo general: B.5 Cumplimiento de Requisitos Legales (nivel 1)	
1.- Regularización en materia de LOPD de la gestión de datos personales recabados desde Comunicación	De mejora

Vinculados a la innovación:

DTO - I+D+i GIS Y MODELIZACIÓN	
Estrategia : B.Desarrollo sostenible	
Objetivo general: B7. Smart Protection (nivel 1)	
1.- Proyecto Arquetel - FaseII	De mejora Relevante

Vinculados a los riesgos asociados a la continuidad del servicio y calidad del agua suministrada:

DTO - OPERACIONES	
Estrategia : B.Desarrollo sostenible	
Objetivo general: B1. Gestión de Riesgos asociados a la continuidad del servicio (nivel 1)	
1.- Plan de renovación y priorización de las tuberías generales de transporte.	Relevante
Objetivo general: B2. Gestión de Riesgos asociados a la calidad del Agua suministrada (nivel 1)	
1.- Adecuación de arqueta de cloración de Peñarubia	De mejora
2.- Adecuación a SINAC v.2	De mejora

4.1

Vinculados a la calidad del servicio y nuevas áreas de actividad:

Objetivo general: B3. Gestión de los riesgos medioambientales (nivel 1)	
1.- Arranque de control individualizado de industrias y gestión de vertidos en Monforte del Cid	De mejora Relevante
2.- Ejecución de los planes anuales de actividad 2013 incluidos en el Control Integral de Vertidos para Alicante	De mejora Relevante
3.- Ejecución de los planes anuales de actividad 2013 incluidos en el Control Integral de Vertidos para San Juan	De mejora Relevante
4.- Gestión durante 2013 del depósito anti-DSU de Cross - San Gabriel, minimizando con el mismo el número y volumen de alivios en momentos de lluvia al Barranco de las Ovejas	De mejora Relevante
5.- Ejecución de los planes anuales de actividad 2014 incluidos en el Control Integral de Vertidos para Alicante	De mejora Relevante
6.- Ejecución de los planes anuales de actividad 2014 incluidos en el Control Integral de Vertidos para Monforte del Cid	De mejora Relevante
7.- Ejecución de los planes anuales de actividad 2014 incluidos en el Control Integral de Vertidos para San Juan	De mejora Relevante
<i>8.- Gestión durante 2014 del depósito anti-DSU de Cross - San Gabriel, minimizando con el mismo el número y volumen de alivios en momentos de lluvia al Barranco de las Ovejas</i>	De mejora Relevante

Vinculado a la mejora del control y la eficiencia de los procesos, como mecanismo de optimización de costes asegurando la calidad del servicio:

Objetivo general: B9. Mejora de procedimientos del Sistema de Gestión (nivel 1)	
1.- Coordinación de elaboración del procedimiento de Gestión de TCAs para mejora del proceso	De mejora Relevante
2.- Incorporación de los cambios en los procedimientos sectoriales en la aplicación EVAM - AGBAR	De mejora
3.- Adaptar la documentación del Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AMAEM a la nueva ISO 17020:2012	

Vinculado a los planes ante situaciones excepcionales como inundaciones o sequías:

DTO - TÉCNICA	
Estrategia : B.Desarrollo sostenible	
Objetivo general: B7. Smart Protection (nivel 1)	
1.- PLAN DE CONTINGENCIA CONTRA INUNDACIONES EN OBRAS DE AMAEM.	De mejora

Igualmente, la empresa se encuentra sometida a diversos riesgos inherentes a la actividad que desarrolla. Por ello, considera imprescindible la previsión de acciones y el desarrollo de herramientas que permitan gestionar de riesgos y tomar decisiones estratégicas.



La gestión de riesgos permite conseguir los siguientes objetivos:

- Crear y preservar el valor, de forma sostenida en el tiempo.
- Proceder a realizar una eliminación progresiva de riesgos a un nivel razonable en términos económicos y de sostenibilidad.
- Ejercer su actividad en conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias, así como con los valores de la compañía.

A nivel de políticas de empresa, se han publicado las siguientes, dirigidas a la minimización de los riesgos detectados:

- PGI_01 - Política de Gestión Integrada
- PSSL_01 - Política de Seguridad y Salud Laboral
- PBIO_01 - Política de biodiversidad
- PCAM_01 - Política de Cumplimiento Ambiental
- PCI_01 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- PDS_01 - Política Desarrollo Sostenible
- PFP_01 - Política de relaciones con funcionarios públicos
- P MEC_01 - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración
- Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales

4.1

Perfil de la Organización

G4-3

a. Nombre de la organización.

RESPUESTA:

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta.

G4-4

a. Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

RESPUESTA:

La marca principal de AMAEM es "Aguas de Alicante".

Los servicios más importantes, de acuerdo con el Objeto Social de la empresa, son:

- La prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado.
- 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.
- La gestión de servicios, conservación y mantenimiento de edificios, realización de obras civiles, construcción en general.
- 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.

G4-5

a. Lugar donde se encuentra la sede de la organización.

RESPUESTA:

La sede se encuentra en la C/Alona, 31.

G4-6

a. Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

RESPUESTA:

El único país donde opera es España.

G4-7

a. Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

RESPUESTA:

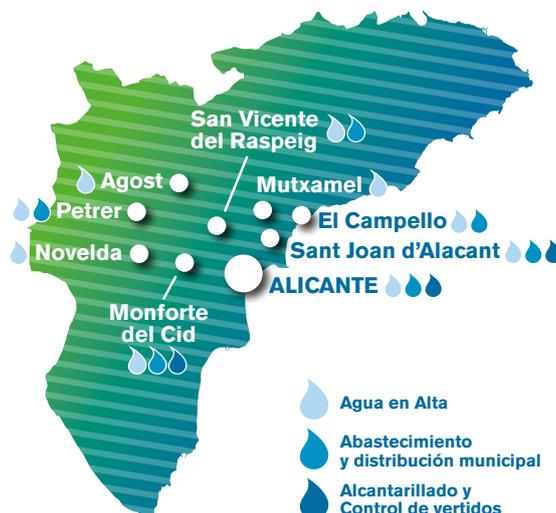
Sociedad de Economía Mixta. Empresa Mixta. Está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A. (100% Capital Agbar).

G4-8

a. Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

RESPUESTA:

Aguas de Alicante sólo presta servicios en el Mercado Nacional. Los clientes y destinatarios son la población municipal de los municipios en los que presta servicio. En particular:



4.1

G4-9

a. Determine la escala de la organización, indicando:

- número de empleados;
- número de operaciones;
- ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público);
- capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

RESPUESTA:

- Número de empleados a 31/12/2014: 236.
- Número de operaciones = M3 producidos en 2014: 36.273.268 M3. Más información en el apartado 2.1 CONÓCENOS del Informe DS 2014.
- Importe neto de la cifra de negocios (= Ventas Netas) = 64.368.727,88 €
- La información relacionada con la capitalización en términos de deuda y patrimonio se encuentra disponible en las cuentas anuales de la empresa.
- Servicio de abastecimiento de agua a poblaciones, gestión del alcantarillado municipal y servicios asociados (elaboración de presupuestos y ejecución de acometidas de agua potable y saneamiento, así como la ejecución de obras con infraestructuras de agua potable, agua reutilizada y saneamiento).

G4-10

- Número de empleados por contrato laboral y sexo.
- Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.
- Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.
- Tamaño de la plantilla por región y sexo.
- Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.
- Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

RESPUESTA:

- Número de empleados por contrato laboral y sexo

	2014		
	Hombres	Mujeres	TOTAL 2014
Indefinidos	150	67	217
Indefinidos tiempo parcial	13	2	15
Jubilación parcial	1	1	2
Prácticas	1	0	1
Relevo tiempo completo	0	0	0
Relevo tiempo parcial	0	0	0
Eventual por circunstancias de la producción	0	0	0
Obra o servicio	0	0	0
Fomento de empleo para personas discapacitadas	0	0	0
Interinidad	0	1	1
TOTAL	165	71	236

- y c. Número de empleados/as por tipo de contrato y sexo.

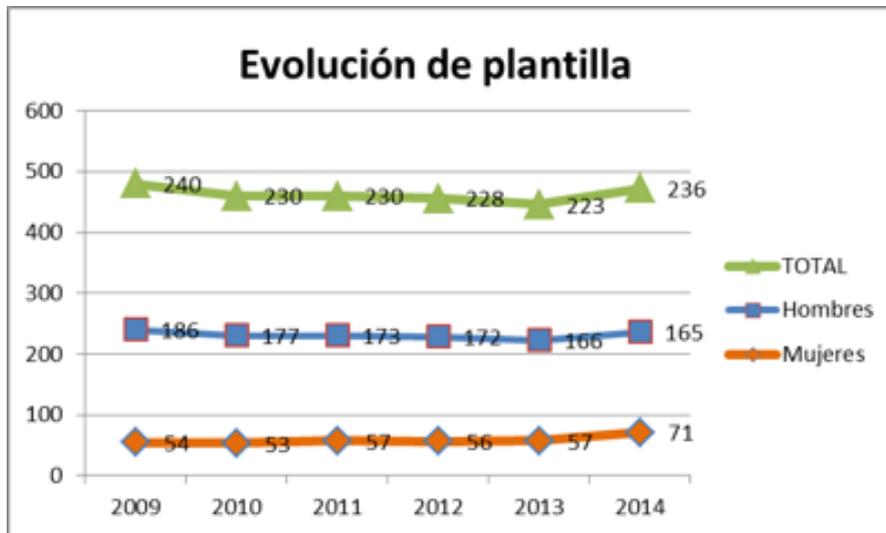
		2014			
Jornada	Contrato	Nº Mujeres	Nº de Hombres	% Mujeres	%Hombres
Completa	Indefinidos/as	67	150	94,37%	90,91%
	Temporal	2	13	2,82%	7,88%
	Subtotal J.C	69	163	97,18%	98,79%
Parcial	Indefinidos/as	1	1	1,41%	0,61%
	Temporal	1	1	1,41%	0,61%
	Subtotal JP.	2	2	2,82%	1,21%
Nº Total		71	165		
TOTAL		236			
		95,77% mujeres indef.		91,52% hombres indef.	

4.1

d. N/A.

e. En la empresa no hay trabajadores que desempeñen su trabajo por cuenta propia. Se han generado 667 empleos directos a partir de contratistas o subcontratistas que desarrollan su labor en las obras promovidas por Aguas de Alicante.

f. La incorporación de la línea 900 a la plantilla de Aguas de Alicante ha supuesto un incremento de 18 personas en 2014.



G4-11

a. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

RESPUESTA:

El 100% de los empleados/as está cubierto por los Convenios Colectivos.

G4-12

a. Describa la cadena de suministro de la organización.

RESPUESTA:

En cuanto al suministro de agua potable para su distribución a cada una de las poblaciones abastecidas, existen dos grandes grupos de suministro, el suministro de agua por parte de la Mancomunidad de Canales del Taibilla y el suministro de agua procedente de sondeos tanto propios como ajenos ubicados en el interior de la provincia de Alicante.

En lo que se refiere al suministro de material hidráulico necesario para llevar a cabo las labores propias de conservación, explotación y ampliación de las redes de agua potable, de agua regenerada y de saneamiento, durante 2014 se llevó a cabo el procedimiento abierto de licitación de este suministro para un periodo de dos años prorrogable dos años más.

Para el resto de suministros se tiene establecido un Procedimiento General de Compras mediante el cual se realizan las correspondientes aprobaciones y comparativas de presupuestos encaminadas a optimizar las compras seleccionando aquellos proveedores que resulten más ventajosos tanto desde el punto de vista técnico como el económico.

Para más información ver el punto 3.4 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES del informe.

4.1

G4-13

a. Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo:

- cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones;
- cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y
- cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.

RESPUESTA:

A lo largo de 2014 no se han producido cambios.

G4-14

a. Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

RESPUESTA:

No procede.

Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, que vayan en la línea de aumentar la eficiencia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la organización tiene un carácter continuista.

La organización no prevé realizar nuevas líneas de producto.

G4-15

a. Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

RESPUESTA:

La empresa se compromete al cumplimiento de sus políticas de Gestión, en las que se encuentran desarrollados sus principios de funcionamiento. Las políticas son:

- Política de Gestión Integrada:
<http://www.aguasdealicante.es/contenido/PoliticaCalidadMedioambiente/>
- Política de Seguridad y Salud:
<http://www.aguasdealicante.es/contenido/PoliticaseguridadSaludLaboral/>
- Política de Desarrollo Sostenible. Disponible en indicador G4-1
- PBIO_01 - Política de biodiversidad
- PCAM_01 - Política de Cumplimiento Ambiental
- PCI_01 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- PFP_01 - Política de relaciones con funcionarios públicos
- PMEC_01 - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración
- Red DIE
- Convenios con universidades, FP, etc.

G4-16

a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:

- ostente un cargo en el órgano de gobierno;
- participe en proyectos o comités;
- realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;
- considere que ser miembro es una decisión estratégica.

Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.

RESPUESTA:

- CETaqua (Centro Tecnológico del Agua)
- R+i Alliance
- Red Española Ciudades Inteligentes (RECI)
- European Innovation Partnership Smart Cities (EIP SC)
- Cámara de Comercio de Alicante
- Confederación Empresarial De La Provincia De Alicante (COEPA),
- Fundación Autoridad Portuaria De Alicante, como Patronos de la misma
- Escuela de Negocios FUNDESEM, siendo miembros del Patronato.
- Junta Central de usuarios del Vinalopó, L'Alacantí Consorcio de aguas de la Marina Baja, siendo miembros natos de la Junta, como titulares de concesiones de agua.
- Comité de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Alicante
- Fundación de la Comunidad Valenciana para el Medio Ambiente
- Federación de Obras Publicas y Auxiliares de la Provincia de Alicante
- Miembro de la Red DIE, al haber sido otorgado el distintivo "Igualdad en la Empresa" por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. No implica aportación de fondos.

Aspectos materiales y Cobertura

Estos Contenidos básicos ofrecen una visión de conjunto de los procesos mediante los cuales la organización ha determinado el Contenido de la memoria, los Aspectos materiales y su Cobertura, y las reformulaciones de la información.

G4-17

a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.

b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.

RESPUESTA:

Aguas de Alicante no tiene la obligación de realizar estados financieros consolidados.

G4-18

a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.

b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.

RESPUESTA:

El estudio de los asuntos materiales de AMAEM se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- Asuntos materiales relevantes: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.
- Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de interés: se han identificado las expectativas de los GGII de la compañía. Esta identificación se ha realizado a partir de conocimiento experto.
- El presente informe incluye las principales conclusiones alcanzadas en el análisis realizado, así como el detalle del mismo.

Para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto se ha elaborado estudio de Materialidad 2014 con las fases que se indican a continuación.

Pieza clave para la identificación de los aspectos materiales ha sido el taller de materialidad.

En el taller de materialidad han participado los representantes más significativos de cada área, buscando que tuviera una visión clara de los intereses de la organización y de los grupos de interés con los que la empresa se relaciona en el desarrollo de su actividad

FASE I Identificación de asuntos materiales	Etapa 1	Identificación de los asuntos materiales para la organización	► Análisis de materialidad IDS Agbar	► Listado de asuntos materiales
	Etapa 2	Validación de los asuntos materiales	► Validación interna de los asuntos materiales identificados	► Listado de asuntos materiales validado
FASE II DAFO	Etapa 1	Identificación de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO)	► Trabajo en grupo para identificar los elementos.	► Listado de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
FASE III Valoración de los asuntos materiales identificados e identificación de expectativas de los GG.II.	Etapa 3	Valoración de la relevancia de los asuntos materiales para la compañía por personal experto de todas las áreas	► <i>Taller de materialidad</i> y cumplimentación de cuestionarios sobre la relevancia de los asuntos en la compañía	► Valoración de la relevancia de los asuntos para la compañía
	Etapa 4	Identificación de las expectativas de los GG.II. a partir de los asuntos materiales identificados	► <i>Taller de materialidad</i> y cumplimentación de cuestionarios sobre las expectativas de los asuntos para los distintos grupos de interés de la compañía	► Recogida de las expectativas en relación con los asuntos de relevancia para los GGII de la compañía
FASE IV Presentación de resultados	Etapa 5	Análisis detallado	► Consolidación de los resultados de la fase anterior ► Análisis de los resultados obtenidos	► Conclusiones del estudio

Para determinar el Contenido de la memoria, se ha seguido el proceso que se detalla a continuación: fases II y III se realizan taller de materialidad en enero 2015 con los representantes cualificados de cada área.

4.1

G4-19

a. **Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.**

RESPUESTA:

A continuación se expone un listado de Aspectos materiales relevantes, puntuado por personal experto en relación a la actividad que desarrolla Aguas de Alicante, según orden de relevancia:

	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	Calidad y Seguridad del Servicio	23
2	Satisfacción de cliente	21
3	Imagen de la compañía, reputación y marca	21
4	Ética e integridad	20
5	Comunicación y Compromiso con los grupos de interés	20
6	Negocio y Tarifas	18
7	Compromiso con la Comunidad Local	18
8	Eficiencia Operacional	17
9	Seguridad y Salud Laboral	17
10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	17

G4-20

a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:

- Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.
- Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o
- una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.
- Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización

RESPUESTA:

Se ha realizado taller de materialidad con las diferentes áreas de la compañía, estudiando Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Es a partir de este estudio que se activan en los responsables las necesidades de la compañía para la identificación de los asuntos materiales.

Como resultado de éste, se identifican los siguientes aspectos materiales de relevancia:

	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	Calidad y Seguridad del Servicio	23
2	Satisfacción de cliente	21
3	Imagen de la compañía, reputación y marca	21
4	Ética e integridad	20
5	Comunicación y Compromiso con los grupos de interés	20
6	Negocio y Tarifas	18
7	Compromiso con la Comunidad Local	18
8	Eficiencia Operacional	17
9	Seguridad y Salud Laboral	17
10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	17

Aguas de Alicante es una única entidad. Por lo tanto aplica a toda las áreas de la organización. No se dan limitaciones insalvables que afecten a la cobertura de los aspectos materiales.

4.1

G4-21

Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera:

- Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.
- Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades.
- Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

RESPUESTA:

En la identificación de aspectos materiales por parte de la organización, se identificaron un total de 30 aspectos materiales. No obstante, en el workshop realizado para valorarlos, no se consideraron ni por la empresa ni por los grupos de interés como materiales a considerar en el estudio los que se indican más abajo. Siendo este el motivo por el que se quedaron fuera. En concreto éstos fueron:

- Gestión del riesgo y compliance
- Compras responsables
- Medición del impacto socioeconómico
- Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento
- Gestión del talento
- Concienciación sobre el uso racional de los recursos
- Derechos humanos
- Uso de energías renovables
- Medidas de reciclaje y reutilización de recursos.

Los otros 20 identificados se valoraron como aspectos materiales. Tras la valoración se eligió un grupo de 10 aspectos como prioritarios a incluir en la memoria. Este criterio de selección dejó fuera a otros 10. Esta valoración tuvo en cuenta tanto a la empresa, como a los grupos de interés (ver estudio de materialidad).

	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	Calidad y Seguridad del Servicio	23
2	Satisfacción de cliente	21
3	Imagen de la compañía, reputación y marca	21
4	Ética e integridad	20
5	Comunicación y Compromiso con los grupos de interés	20
6	Negocio y Tarifas	18
7	Compromiso con la Comunidad Local	18
8	Eficiencia Operacional	17
9	Seguridad y Salud Laboral	17
10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	17
11	Implicación de los empleados	16
12	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	16
13	Principales inversiones	15
14	Sostenibilidad financiera	15
15	Beneficios sociales y medidas de conciliación a los empleados	15
16	Gobierno Corporativo	14
17	Tecnología e I+D+i	13
18	Minimización del Impacto ambiental de las operaciones	13
19	Protección de recursos naturales y biodiversidad	13
20	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	8

Se identifican los asuntos de relevancia, elaborándose un listado definitivo de asuntos materiales, identificándose para los más significativos, los subtemas y expectativas de los grupos de interés. En la Fase III: Valoración de los asuntos materiales del Estudio de Materialidad, se identifican los subtemas relevantes

4.1

A continuación se indica, dentro del listado del G4-19, de qué manera cada aspecto es material dentro de la organización:

Aspectos relevantes

1. Satisfacción de los clientes

Establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes y medición de su satisfacción con el objetivo de mejorar el servicio.

Justificación de la relevancia

Una correcta gestión de las reclamaciones de los clientes y el aseguramiento de su satisfacción son factores clave para lograr mejorar el servicio prestado y una buena imagen corporativa. También se han considerado que existen otros relacionados, como los relacionados con las causas del establecimiento de canales para la resolución de reclamaciones y de medición de la satisfacción de los clientes (ej. la calidad y la seguridad del servicio). Es por esto que se considera oportuno informar sobre los canales de atención al cliente y compromisos con los clientes, también en relación con la respuesta a quejas.

Son los clientes los grupos de interés que más directamente se encuentran impactados por el mismo. Las Administraciones Públicas también se ven claramente afectadas por este asunto, ya que una gestión insuficiente de la satisfacción de los clientes podría repercutir negativamente en su imagen, dadas las características de la explotación del servicio.

2. Calidad y seguridad del servicio

Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.

Justificación de la relevancia

Como entidad encargada de gestionar el abastecimiento de agua y saneamiento, AMAEM ha de garantizar la calidad del agua y la seguridad en su suministro, evitando cualquier tipo de incidente que pueda afectar negativamente a la satisfacción de los clientes, al negocio y a la reputación de la compañía. Se es consciente de la importancia de este asunto, por lo que ha sido el segundo aspecto más valorado. La inclusión de información sobre este asunto es por tanto imprescindible en las publicaciones de la Compañía.

Para los grupos de interés es un elemento fundamental la seguridad y confianza en la calidad del servicio. Este asunto, que está muy vinculado con su satisfacción, y los sistemas de gestión, por lo que se considera que la calidad y seguridad del servicio es uno de los asuntos que más impacta en la imagen y la reputación de la compañía.

3. Imagen de la Compañía, reputación y marca

Activos intangibles asociados a la gestión de la marca y la reputación de la compañía.

Justificación de la relevancia

Este asunto ha sido el tercer aspecto más relevante según la matriz resultante del estudio de materialidad. La valoración recibida refleja el elevado impacto que tiene este asunto en la consecución de los objetivos de la compañía y en la minimización de sus riesgos, por lo que se considera positivo la publicación de información que ayude a identificar a AMAEM como compañía responsable en los aspectos económico, social y ambiental.

La imagen de AMAEM, su reputación y marca se han considerado como un asunto muy relevante por el conjunto de los grupos de interés. De forma que sería recomendable incluir actuaciones específicas para estos grupos de interés.

4. Ética e integridad

Comportamiento ético según los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización (ej. Código de conducta) y establecimiento de mecanismos para garantizar la integridad de la compañía (ej. establecimiento de canales de denuncia de acciones contrarias a los principios de la organización).

Justificación de la relevancia

Los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la empresa ha de corresponder con sus estrategias y su comportamiento en el mercado. Entre los aspectos generales, este asunto es el cuarto más valorado y su valoración global ha sido alta, por lo que se considera necesaria la publicación de aspectos de ética e integridad en la compañía.

Para el conjunto de los grupos de interés el comportamiento de la compañía según estándares éticos y su integridad tiene una relevancia elevada. Se trata de un asunto con un impacto transversal en la compañía y sobre el que los grupos de interés demandan cada vez más una mayor transparencia.

5. Comunicación y compromiso con los grupos de interés

Establecimiento de canales de comunicación y gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como los mecanismos relacionados con la capacidad de respuesta de la compañía a los mismos.

Justificación de la relevancia

Se ha considerado que tiene una relevancia media-alta. Cabe tener en cuenta que este asunto impacta directamente en el asunto "Imagen de la compañía". Se considera clave promover una excelente comunicación con los GG.II. y en especial con los clientes. Es por esto que se incluirá información en el informe relacionada con los canales de comunicación disponibles.

Disponer de unos adecuados mecanismos de comunicación con los grupos de interés se configura como un instrumento necesario para dar una respuesta adecuada a sus necesidades y expectativas. Todos los representantes de los grupos de interés que han participado en el estudio han puesto de manifiesto la necesidad de mejorar la transparencia y la comunicación interna y externa de la compañía con el objetivo de reforzar la visión de solidez en la estrategia y objetivos corporativos y hacerlos llegar adecuadamente a los mismos. El informe DS pretende ser instrumento al servicio de la transparencia.

6. Negocio y tarifas

Costes operacionales y capacidad de la compañía para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.

Justificación de la relevancia

El hecho de explicar a la sociedad los costes asociados al agua se hace cada vez más necesario, dado que se trata de un recurso básico que a menudo se equipara a su gratuidad o bajo coste y teniendo en cuenta el contexto económico actual. Debido a que es un recurso cada vez más escaso y a los procesos que conlleva el tratamiento del agua, es imprescindible informar de forma clara sobre la fijación de los precios y las razones que lo motivan. El objetivo de estas actuaciones es contribuir a lograr una repercusión positiva en la imagen y reputación de AMAEM mediante el incremento de la información sobre este aspecto.

4.1

Se trata de uno de los asuntos que más inquietan a los grupos de interés. Se evidencia en los talleres que el Negocio y las Tarifas, en la gestión de un bien público como es el agua es de interés esencial para ellos. Incluir

7. Compromiso con la comunidad local

Programas de ayuda y fomento del desarrollo de la población local, como actividades de formación, colaboración con ONG y otras organizaciones, actividades culturales, de promoción de la vida saludable, etc.

Justificación de la relevancia

Los programas de ayuda y desarrollo de la comunidad local son un pilar esencial de la política de Responsabilidad Corporativa de la compañía, y se considera necesaria para la organización, teniendo en cuenta la presencia local de AMAEM y la valoración recibida de este asunto por los grupos de interés.

Los programas de ayuda y fomento del desarrollo de la comunidad local han sido valorados significativamente, debido a su contacto directo con la comunidad local. Dado el elevado interés mostrado, se considera que AMAEM deberá dar respuesta a esta demanda e incluir información sobre este asunto en sus publicaciones sobre Responsabilidad Corporativa.

8. Eficiencia operacional

Medidas para lograr un consumo de recursos eficiente en las operaciones, como la reducción de consumos de energía y agua, medición de las emisiones de gases de efecto invernadero, etc.

Justificación de la relevancia

Al igual que otras compañías, AMAEM se encuentra muy concienciada con la necesidad de realizar un consumo eficiente de los recursos, debido a su escasez y a la necesidad de abordar la provisión de sus servicios con el rápido crecimiento de las ciudades. Por otro lado la eficiencia operacional repercute positivamente en la mitigación del cambio climático, tratándose éste de un asunto valorado.

En el caso del equipo humano, este grupo de interés se encuentra directamente impactado por las actuaciones que AMAEM realice en materia de eficiencia operacional, ya que son los encargados de materializarlas. También la imagen y el compromiso con la sociedad y el desarrollo sostenible se encuentran implicados en este aspecto.

9. Seguridad y salud laboral

Estándares definidos y actividades puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio con el objetivo de evitar accidentes, enfermedades laborales, etc.

Justificación de la relevancia

La seguridad y salud laboral es un aspecto valorado por la compañía, al considerar que el establecimiento de estándares y el cumplimiento de objetivos en esta materia son un asunto que puede suponer una disminución de los riesgos asociados a las actividades de AMAEM. Se considera necesaria mantener la publicación de información que se viene realizando a este respecto.

Para los GG.II. es relevante por el impacto directo del asunto sobre los empleados, y como muestra de la excelencia operacional a las Administraciones Públicas en este ámbito.

10. Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos

Transparencia en la identificación y adjudicación del gasto. Gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como a actividades de I+D+i, medioambientales y sociales.

Justificación de la relevancia

Las inversiones de la compañía impactan de forma directa en el desarrollo de la actividad principal de AMAEM y en su contribución social y ambiental. El hecho de informar acerca del destino de las inversiones de AMAEM se ha valorado de manera relevante.

AMAEM deberá comunicarse de forma adecuada y suficiente en especial con los clientes, proveedores y AAPP, que son los principales interesados en este aspecto.

G4-22

a. Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

RESPUESTA:

No aplica. Se trata del primer informe en el que la organización utiliza G4.

G4-23

a. Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

RESPUESTA:

En 2014 no ha habido cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

4.1

Participación de los grupos de interés

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la participación de los grupos de interés en la organización durante el periodo objeto de análisis. No han de limitarse a la participación derivada de la elaboración de esta memoria.

G4-24

a. **Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.**

G4-25

a. **Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.**

G4-26

a. **Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.**

G4-27

a. **Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.**

RESPUESTA:

Contestados en tabla "Grupos de Interés identificados 2015", adjunto al presente documento.

Los indicadores G24-G27 se corresponden con la tabla que se indica a continuación:

Grupos de interés Vinculados (G4-24)	Tipo de organizaciones/personas incluidos en este grupo (G4-24)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? ¿Con qué frecuencia se colabora? (G4-26)	Cuestiones o problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. Describe evaluación y acciones tomadas, en su caso. (G4-27)
Comunidad educativa y de investigación	Ampas	Colaboraciones; campañas de RS, campañas Educativas. Mayor implicación con la comunidad docente	Media	
Comunidad educativa y de investigación	Colegios	Colaboraciones; campañas de RS, campañas Educativas. Mayor implicación con la comunidad docente	Alta	
Comunidad educativa y de investigación	Comunidad educativa. Conselleria Educación.	Puntualmente se solicita a la Oficina Técnica la realización de prácticas en empresa por parte de alumnos de Formación profesional.	Puntual	No aplica
Comunidad educativa y de investigación	Comunidad Educativa. Universidad de Alicante	Puntualmente se solicita al Dpto. de Obras la realización de prácticas en empresa por parte de alumnos universitarios.	Colaboración puntual.	No existen
Comunidad educativa y de investigación	Comunidad educativa. Universidades.	Puntualmente la Oficina Técnica colabora con estudiantes para en la redacción de proyectos finales de carrera. Desde la plataforma EWISE se aporta información de los servicios gestionados por AMAEM para estudiantes. Profesionales de la Of. Técnica de AMAEM acuden a cursos de formación a Universidades.	Puntual	No aplica
Comunidad educativa y de investigación	Escuela de Negocio Internacional	Colaboraciones; campañas de RS, campañas Educativas. Mayor implicación con la comunidad docente	Media	
Comunidad educativa y de investigación	Escuelas de Verano	Colaboraciones; campañas de RS, campañas Educativas. Mayor implicación con la comunidad docente	Media	
Comunidad educativa y de investigación	Federación Asociaciones de Padres	Colaboraciones; campañas de RS, campañas Educativas. Mayor implicación con la comunidad docente		
Comunidad educativa y de investigación	Institutos	Colaboraciones; campañas de RS, campañas Educativas. Mayor implicación con la comunidad docente		
Empleados y grupos de interés internos	Clientes internos. Dpto clientes.	Dpto que solicita estudios o aclaraciones técnicas para solucionar requerimientos realizados por abonados de AMAEM.	Colaboración periódica.	Sin problemas destacables.
Empleados y grupos de interés internos	Clientes internos. Dpto coordinación TCA.	Dpto encargado de licitar los proyectos redactados por la Of. Técnica.	Colaboración continua	Sin problemas destacables.

4.1

Empleados y grupos de interés internos	Clientes internos. Dpto explotación y conservación.	Dptos que solicitan proyectos a Of. Técnica para realizar mejoras y modificaciones en la redes gestionadas por AMAEM.	Colaboración continua	Necesidades no recogidas en Proyectos. Procedimiento de validación de proyectos.
Empleados y grupos de interés internos	Clientes internos. Dpto Obras.	Dpto encargado de la ejecución de los proyectos redactados por Oficina Técnica	Colaboración continua	Desviaciones en ejecución de obra respecto a proyecto. Procedimiento de validación de proyectos para medir y corregir desviaciones.
Empleados y grupos de interés internos	Dirección de Innovación Agbar	La Dirección de Tecnología e Innovación determina prioridades, coordina y gestiona la I+D+i a nivel corporativo	Contacto regular vía email/ teléfono. Participación en Comités y Jornadas. Presentaciones. Frecuencia semanal.	
Empleados y grupos de interés internos	Dirección de Operaciones Grupo	Dpto. GIS -Idi es colaborador habitual en proyectos GIS e Innovación corporativos (definición de prioridades, requerimientos, validación de proyectos)	Contacto vía email. Reuniones de trabajo y periódicas (habitualmente audioconferencias). Participación en Comités. Frecuencia semanal.	Discrepancia de prioridades. Se aborda mediante reuniones, escritos, informes.
Empleados y grupos de interés internos	Dirección de Sistemas de Información	Colaboración requerida en proyectos GIS e IDI (Dpto. GIS -IDI actúa como cliente)	Contacto directo.Reuniones de trabajo y periódicas. Frecuencia diaria o semanal. Frecuencia semanal.	Falta de respuesta, demora proyectos GIS. Reuniones de trabajo, definición de prioridades.
Empleados y grupos de interés internos	Empleados. HISPÁNICA	Asistencia técnica en PRL	Tareas en PRL en obras ejecutadas por el Dpto. de Obras. Colaboración continua.	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Grupos de interés internos. Delegaciones de Zona	El Dpto. de Obras ejecuta obras para las distintas delegaciones.	Nos proporcionan información y nos ayudan a coordinar las obras con los entes públicos.Colaboración periódica.	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Grupos de interés internos. Dpto. de Atención al cliente.	El área de atención al cliente gestiona muchas de las actuaciones que ejecuta el Dpto. de Obras	Trasladan peticiones del cliente al Dpto. de obras. Colaboración continua.	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Grupos de interés internos. Dpto. de Contabilidad	El Dpto. de Contabilidad gestiona la facturación del Dpto. de Obras	Trasladan las facturas al Dpto. de Obras para su validación y aprobación.Colaboración continua.	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Grupos de interés internos. Dpto. de Explotación	El Dpto. de Obras ejecuta obras para el Dpto. de Explotación	Información y coordinación de la obras.Colaboración periódica.	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Grupos de interés internos. Dpto. de Mantenimiento	El Dpto. de Mantenimiento colabora con el Dpto. de Obras en la ejecución de obras.	Reparaciones e inspecciones. Colaboración periódica.	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Grupos de interés internos. Dpto. de Oficina Técnica.	Ejecuta la mayoría de los proyectos de las obras que ejecuta el Dpto. de Obras	Nos solicitan información para la elaboración de proyectos. Colaboración continua.	Desviaciones en ejecución de obra respecto a proyecto. Se comunica a Oficina Técnica a través de la asistencia técnica.

Empleados y grupos de interés internos	Otros departamentos AMAEM	Clientes internos del departamento. Colaboración en proyectos IDi	Contacto directo. Presentaciones. Reuniones de trabajo y periódicas. Frecuencia diaria o semanal.	Difusión del trabajo del área y detección de necesidades. Presentaciones, reuniones, notas internas.
Empleados y grupos de interés internos	Representación legal de las personas trabajadoras	Gestión de Relaciones Laborales	Semanal	Ninguna destacable, sólo los habituales en estos casos
Empleados y grupos de interés internos	Todo el personal AMAEM	Todo el personal está sujeto a políticas de SSL	Diariamente	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. ACUAMED.	Acuamed ha liderado la construcción de la Desaladora de Mutxamel y sus obras complementarias y de refuerzo. Oficina técnica ha actuado como asistencia técnica de estas obras, así como en el estudio de la repercusión económica de las obras en AMAEM. ACUAMED gestiona la RFA conducción que abastece en alta a El Campello.	Colaboración periódica.	No aplica
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. Ayuntamientos.	Los ayuntamientos supervisan y aprueban los proyectos redactados por la Oficina Técnica de AMAEM.	Colaboración continua	No cumplimiento de las especificaciones municipales. Exigencias de técnicos municipales ajenas a la gestión de AMAEM. Demora excesiva en la tramitación de proyectos. Se realizan reuniones en fase de proyecto con los técnicos municipales. Procedimiento para detección afecciones al viario principal de Alicante.
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de Alicante	RSE, mejoras de las infraestructuras, rentabilidad, eficiente en el servicio, tarifas equilibrada,etc.	Alta	
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de El Campello	RSE, mejoras de las infraestructuras, rentabilidad, eficiente en el servicio, tarifas equilibrada,etc.	Participación frecuente. Se les hace partícipe de las acciones de la empresa en los diferentes ámbitos.	
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de El Campello	Satisfacción del cliente institucional vinculada a la continuidad del Servicio		
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de Monforte del Cid	RSE, mejoras de las infraestructuras, rentabilidad, eficiente en el servicio, tarifas equilibrada,etc.	Participación frecuente. Se les hace partícipe de las acciones de la empresa en los diferentes ámbitos	
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de Monforte del Cid	Satisfacción del cliente institucional vinculada a la continuidad del Servicio		
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de Petrel	RSE, mejoras de las infraestructuras, rentabilidad, eficiente en el servicio, tarifas equilibrada,etc.	Participación frecuente. Se les hace partícipe de las acciones de la empresa en los diferentes ámbitos	
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de Petrer	Satisfacción del cliente institucional vinculada a la continuidad del Servicio		
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de San Juan	RSE, mejoras de las infraestructuras, rentabilidad, eficiente en el servicio, tarifas equilibrada,etc.		

4.1

Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig	Satisfacción del cliente institucional vinculada a la continuidad del Servicio	Participación frecuente. Se les hace partícipe de las acciones de la empresa en los diferentes ámbitos.	
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant	Satisfacción del cliente institucional vinculada a la continuidad del Servicio	Participación frecuente. Se les hace partícipe de las acciones de la empresa en los diferentes ámbitos.	
Gobiernos y reguladores	Ayuntamientos	Colaboración en desarrollo y ejecución de proyectos	En cuanto hay un proyecto	
Gobiernos y reguladores	Ayuntamientos	Gestión Operativa	Hay ocasiones en las que se gestionan actividades en conjunto (SIPAID, COWAMA, MARJAL)	
Gobiernos y reguladores				
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. Ayuntamiento de Alicante.	El Ayuntamiento actúa como "supervisor" de obra en las obras de inversión que se ejecutan en la ciudad de Alicante	Colaboración continua.	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. CHJ.	La Confederación regula las concesiones de abastecimiento. La oficina técnica realiza estudios relativos a las concesiones de AMAEM. La Of. Técnica solicita permisos a CHJ para el cruce de conducciones en zona de dominio público hidráulico .	Puntual	No aplica
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. Colegios profesionales.	Oficina Técnica visa documentos en colegios profesionales. También la of. Técnica se actualiza a nivel normativo en base a la información suministrada por el colegio. Los profesionales de la Of. Técnica realizan cursos de formación en colegios profesionales.		
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. Conselleria de Sanidad.	La Consellería de Sanidad interviene en la legalización sanitaria de las nuevas instalaciones ejecutadas por AMAEM.	Colaboración periódica.	Sin problemas destacables.
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. Consellería de Sanidad.	La Consellería de Sanidad interviene en la legalización sanitaria de las nuevas instalaciones ejecutadas por AMAEM	El Dpto. de Obras informa a la Consellería de la puesta en funcionamiento de las redes según el R.D. 140/2003. Colaboración periódica	No existen
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. Diputación de Alicante.	Oficina Técnica redacta proyectos para optar a subvenciones promovidas por la Diputación. Puntualmente la Diputación solicita coordinación con AMAEM en la redacción de proyectos promovidos por la propia Diputación. AMAEM solicita autorizaciones para realizar el cruce de carreteras gestionadas por la Diputación por conducciones proyectadas por la Oficina Técnica.	Puntual	No aplica
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. MCT.	La Mancomunidad de Canales del Taibilla suministra en alta a parte de los términos municipales gestionados por AMAEM. La Oficina Técnica redacta documentos y estudios para la MCT.	Puntual	No aplica
Gobiernos y reguladores	INVASSAT - Consellería	Supervisan el cumplimiento de la legislación.	Campañas y labores de control	No ha habido
Gobiernos y reguladores	IVACE (Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial - Consellería de Economía, Industria, Turismo y Empleo)	Fuente regional de ayudas directas a la I+D+i. Enlace con los programas de ayudas europeos. Coordinación con empresas públicas y privadas en el ámbito de la innovación.	Asistencia a Jornadas. Contactos directos. Trimestral	Conveniencia de fomentar y mantener activa la relación con este stakeholder. Se considera la posibilidad de organizar jornadas o encuentros en Alicante.

Gobiernos y reguladores				
Medios de comunicación /líderes de opinión	Alacanti tv	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	Alicante press	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	El mundo	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	iagua - iambiente	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	Información T.V.	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	la Cope / Rok FM / Cadena 100	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	La Ser /49 Principales	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	Onda 0 / Europa Pres / Melodía FM	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	Periódico Información	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,	Alta	
Medios de comunicación /líderes de opinión	Periódico La Verdad	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	Rádío San Vicente	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Medios de comunicación /líderes de opinión	Web	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad,		
Personas usuarias (cliente final)	Ayuntamiento de Alicante	RSE, mejoras de las infraestructuras, rentabilidad, eficiente en el servicio, tarifas equilibrada,etc.	Alta	
Personas usuarias (cliente final)	Cliente Doméstico	Transparencia en la información, calidad y precio en el servicio y garantías sanitarias del producto	Alta	
Personas usuarias (cliente final)	Cliente Final. Promotores de obra e Ingenierias.	Oficina Técnica redacta algunos proyectos o estudios para ingenierias externas para definir las actuaciones necesarias en las redes de abastecimiento y saneamiento en proyectos externos de urbanización. También suministramos información de los servicios que gestionamos a través de la plataforma EWISE.	Colaboración continua	Discrepancias económicas. Plazos de contestación por parte de AMAEM. Se ha implementado un sistema de envío de encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
Personas usuarias (cliente final)	Cliente Gran Consumidor	Transparencia en la información, calidad y precio en el servicio y garantías sanitarias del producto		
Personas usuarias (cliente final)	Cliente Industrial	Transparencia en la información, calidad y precio en el servicio y garantías sanitarias del producto		
Personas usuarias (cliente final)	Cliente Sensible	Transparencia en la información, calidad y precio en el servicio y garantías sanitarias del producto		
Personas usuarias (cliente final)	Concejalía de Cultura	Colaboración y acompañamiento en Eventos, Campañas, Acciones sociales, de interes para la comunidad local etc.		

4.1

Personas usuarias (cliente final)	Concejalía de Deportes	Colaboración y acompañamiento en Eventos, Campañas, Acciones sociales, de interes para la comunidad local etc.		
Personas usuarias (cliente final)	Concejalía de Educación	Colaboración y acompañamiento en Eventos, Campañas, Acciones sociales, de interes para la comunidad local etc.		
Personas usuarias (cliente final)	Concejalía de Fiestas	Colaboración y acompañamiento en Eventos, Campañas, Acciones sociales, de interes para la comunidad local etc.		
Personas usuarias (cliente final)	Concejalía de Medio Ambiente	Colaboración y acompañamiento en Eventos, Campañas, Acciones sociales, de interes para la comunidad local etc.		
Personas usuarias (cliente final)	Concejalía de Mercados	Colaboración y acompañamiento en Eventos, Campañas, Acciones sociales, de interes para la comunidad local etc.		
Personas usuarias (cliente final)	Concejalía de Participación Ciudadana	Colaboración y acompañamiento en Eventos, Campañas, Acciones sociales, de interes para la comunidad local etc.		
Personas usuarias (cliente final)	Personas usuarias (cliente final). Empresas promotoras o contratistas	El Dpto. de Obras ejecuta obras para clientes externos.	Contratación de obras. Colaboración continua.	Sin problemas destacables
Personas usuarias (cliente final)	Personas usuarias (cliente final). Usuario particular.	El Dpto. de Obras ejecuta obras para clientes externos.	Contratación de obras. Colaboración continua.	Sin problemas destacables
Personas usuarias (cliente final)	Público en general	Normalmente actuamos en la calle, con lo que estamos expuestos a todos nuestros usuarios	Al realizar operaciones en campo vamos identificados (coche, ropa de trabajo etc.) como empleados de AMAEM. Se colabora diariamente	
Personas usuarias (cliente final)	Usuarios	Consultas y petición de información a diferentes departamentos	En cuanto surge alguna necesidad y se ponen en contacto con nosotros (presencial, telefónico o web)	
Proveedores	Proveedores / Gas Natural Fenosa	Comercializador de Energía Eléctrica. Aportan certificado de energía renovable.	Comercializa la energía eléctrica consumida a diario.	Sin Problemas.
Proveedores	Proveedores / Logistium, Servicios Logísticos, S.A.	Al ser proveedor de material de red afecta a nuestra calidad de servicio y cumplimiento de plazos de ejecución de obras.	Proveedor de material hidráulico y servicios de mantenimiento de instalaciones. Frecuencia: a diario.	En ocasiones, por falta de suministro han podido afectar a nuestros compromisos de ejecución de obras (nuevas acometidas). Se han registrado reclamaciones por no disponibilidad de stock y han revisado sus puntos de pedido.
Proveedores	Proveedores de agua	Son nuestro principal proveedor	Diariamente al intercambiar información para la compra de agua	Calidad y continuidad del suministro (en la reunión no salió nada)
Sociedad civil	Asociación de Jóvenes Empresarios	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Asociaciones de Comerciantes	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Asociaciones Deportivas	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Asociaciones Vecinales	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Confederaciones Empresariales	Transparencia, cercanía y colaboración		

Sociedad civil	Federación de Empresarios	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Federaciones	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Fundación sin ánimo de lucro	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Movimiento Humanitario Mundial	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Organización Humanitaria	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Organización sin ánimo de lucro	Transparencia, cercanía y colaboración		
Sociedad civil	Sociedad civil. Vecinos, comerciantes u otros sectores afectados por las obras	Afecciones a vecinos y empresarios de la zona afectada por las obras	AMAEM informa de manera periódica a los afectados por las obras. Colaboración periódica.	Problemas derivados de la propia ejecución de la obra (molestias por ruidos, polvo, accesos cortados, etc.)
Socios/Colaboradores	Socios de negocio. Aqualogy.	Oficina Técnica es cliente de AQUALOGY en diferentes áreas. Oficina Técnica subcontrata trabajos de redacción de proyectos a AQUALOGY y en el desarrollo de soluciones informáticas.	Colaboración continua	Discrepancia en las especificaciones de calidad.
Socios/Colaboradores	Aqualogy	Colaboración habitual en proyectos de I+D+i. Proveedor de soluciones tecnológicas, subcontratista y socio en diferentes proyectos	Elaboración de proyectos, reuniones de trabajo, presentaciones. Semanal	Relación comercial con socio perteneciente al mismo Grupo. Aplicación de principios de transparencia y competencia.
Socios/Colaboradores	CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial - Ministerio de Economía y Competitividad)	Fuente de ayudas directas a la I+D+i y principal nexo de unión con los programas de ayudas europeos	Asistencia y participación en Jornadas. Aportación y valoración de líneas relacionadas con Programas Europeos de I+D+i. Propuestas H2020. Frec. Trimestral	
Socios/Colaboradores	CETAqua (Centro Tecnológico del Agua)	Colaboración habitual en proyectos de I+D+i.	Elaboración de proyectos, reuniones de trabajo, presentaciones. Semanal	Divergencia de intereses. Resuelta mediante reuniones/audioconferencias periódicas
Socios/Colaboradores	Comunidad de entidades europeas de I+D+i	Centros tecnológicos, Universidades y Empresas relacionadas con la I+D+i en el sector del agua y afines	Colaboración en foros (principalmente LinkedIn), presentaciones, contactos directos	
Socios/Colaboradores	Cruz Roja	Participación Mesa de Igualdad		
Socios/Colaboradores	EOLEX	Consultora que se define como orientada a "dotar de contenido, discurso y guía a los proyectos de Ciudades Inteligentes, conformando estrategias de implantación, desarrollo y dinamización de proyectos urbanos innovadores". Interés por colaborar en la potenciación de la imagen de ciudad inteligente.	Reuniones, colaboración en proyectos	Necesidad de contar con el Ayuntamiento de Alicante como stakeholder imprescindible en esta línea.
Socios/Colaboradores	European Interest Partnership Smart Cities (EIP SC)	La Comisión Europea ha dado un papel determinante a la EIP-SCC como responsable de identificar y proponer las prioridades para promover la innovación en las ciudades europeas. Por lo tanto, la EIP-SCC será la referencia para definir las líneas temáticas que serán financiadas en el futuro.	Participación a través de un Commitment (Compromiso) validado por el EIP SC. Reuniones presenciales y audioconferencias. Participación en la elaboración de documentos comunes. Frecuencia mensual.	Necesidad de adoptar un rol activo en el EIP. Abordado mediante la presentación de un Commitment (Compromiso) validado por el EIP SC

4.1

Socios/Colaboradores	iAgua	Web centrada en la gestión del agua, que pretende ofrecer información y promover el debate entre la gran comunidad de interesados del mundo hispano.	Colaboración en blogs y noticias	
Socios/Colaboradores	i-Ambiente	Plataforma que pretende constituirse, a través de un trabajo colaborativo, en el foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, en su sentido más amplio.	Colaboración regular en blogs. Difusión de su actividad. Organización de jornadas y eventos	
Socios/Colaboradores	La Fraternidad MU-PRESPA	Es la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la SS.	Realizan la vigilancia de la salud.	No ha habido problemas
Socios/Colaboradores	Labaqua	Colaboración habitual en proyectos de I+D+i. Proveedor de servicios, subcontratista y socio en diferentes proyectos	Elaboración de proyectos, reuniones de trabajo, presentaciones. Mensual	Relación comercial con socio perteneciente al mismo Grupo. Aplicación de principios de transparencia y competencia.
Socios/Colaboradores	R+i Alliance	Financiación, soporte y coordinación proyectos I+D+i	Participación en Comités, Workshops, presentaciones, contactos directos. Mensual.	
Socios/Colaboradores	Red Española Ciudades Inteligentes (RECI)	El objetivo de la RECI es intercambiar experiencias y trabajar en un modelo de gestión sostenible que mejore la vida de los ciudadanos, incidiendo en aspectos como ahorro energético, movilidad sostenible, Administración electrónica, atención a las personas o seguridad.	Participación en reuniones, jornadas, foros. Frecuencia mensual	
Socios/Colaboradores	Socios de negocio. AQUALOGY	El Dpto. de obras se abastece de materiales y/u otras contrataciones a través de AQUALOGY	Logística. Colaboración continua.	Plazos de suministro de materiales. Reiteración de la entrega de materiales.
Socios/Colaboradores	Universidad de Alicante	Relevancia local (Alicante) y general en el ámbito de la I+D+i. Fuente de opinión pública.	Proyectos de colaboración, becas, prácticas, participación en jornadas. Frecuencia trimestral	Ofertas de colaboración habitualmente seleccionadas desde la Universidad. Intereses I+D+i académicos no siempre coincidentes con necesidades. Necesidad de plantear encuentros abiertos
Socios/Colaboradores	Universidad Miguel Hernández	Relevancia local (Alicante) y general en el ámbito de la I+D+i. Fuente de opinión pública.	Proyectos de colaboración, becas, prácticas, participación en jornadas. Frecuencia trimestral.	

Perfil de la memoria

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la información básica de la memoria, el Índice de contenido GRI y el enfoque con relación a la verificación externa.

G4-28

a. Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

RESPUESTA:

Año fiscal 2014.

G4-29

a. Fecha de la última memoria (si procede).

RESPUESTA:

Año fiscal 2013.

G4-30

a. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

RESPUESTA:

El ciclo de presentación de memorias es anual.

G4-31

a. Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

RESPUESTA:

Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de cualquiera de los puntos de atención al cliente que tiene la empresa abiertos en las poblaciones, así como a través de la dirección de correo electrónico:

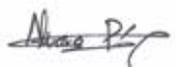
Informe.rse@aguasdealicante.es

- a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.
- b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).
- c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

Ver guía.

RESPUESTA:

- a. El presente informe sigue la opción exhaustiva de conformidad.
- b. Índice de este documento.
- c. Pendiente de adjuntar informe de verificación.

 <p style="text-align: center;">INFORME DE VERIFICACIÓN</p> <p>ALCANCE</p> <p>SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA (en adelante AGUAS DE DE ALICANTE) la verificación independiente del documento INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2014. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento</p> <p>INDEPENDENCIA</p> <p>La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de AGUAS DE ALICANTE. SGS no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de SGS. SGS posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.</p> <p>VERIFICACIÓN</p> <p>Metodología y Equipo Verificador</p> <p>Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por SGS, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI 4, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos • Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos) • Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes <p>En particular, para ésta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.</p> <p>Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2014.</p> <p>Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2014 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.</p> <p>El equipo verificador estuvo formado por personal de SGS</p> <ul style="list-style-type: none"> • D. Álvaro Pérez Inglés <p>Se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea</p> <p>PUNTOS FUERTES</p> <p>Se pueden destacar como puntos fuertes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización. 2. El mantenimiento de contratos con proveedores locales. 3. Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes. 4. Preparación para abordar talleres de materiales de cara a los grupos de interés. <p>SGS ICS IBÉRICA, SA C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena t 34 968 521 571 f 34 968 521 578 www.sgs.es</p>	 <p style="text-align: center;">INFORME DE VERIFICACIÓN</p> <p>Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS</p> <p>El Informe de Desarrollo Sostenible 2014 ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al Informe de Desarrollo Sostenible 2014 de AGUAS DE ALICANTE credibilidad y calidad en la información aportada.</p> <p>Materialidad o Relevancia, El Informe de Responsabilidad Corporativa de AGUAS DE ALICANTE aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.</p> <p>•Exhaustividad, AGUAS DE ALICANTE dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al Informe de Desarrollo Sostenible 2014</p> <p>•Capacidad de Respuesta, AGUAS DE ALICANTE dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.</p> <p>CONCLUSIONES</p> <p>En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de SGS considera que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El documento Informe de Desarrollo Sostenible 2014 de AGUAS DE ALICANTE contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) de 2013 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008). • Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como EXHAUSTIVA. • AGUAS DE ALICANTE dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas. <div style="text-align: right;">  <p>Álvaro Pérez Inglés 15 de Julio de 2015 SGS</p> </div> <p>SGS ICS IBÉRICA, SA C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena t 34 968 521 571 f 34 968 521 578 www.sgs.es</p>
---	--

G4-33

a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.

b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.

c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.

d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

RESPUESTA:

a. La política de Aguas de Alicante respecto de los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios. Aguas de Alicante se asegura que los proveedores:

1. Sean independientes de la organización y, por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria;
2. Puedan probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
3. Apliquen procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación;
4. Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente;
5. Evalúen si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido;
6. Evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria;
7. Hagan público un informe por escrito en el que se plasmen sus opiniones o conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.

b. Se adjunta informe.

c. Se trabajará con empresa auditora externa para la verificación del informe DS. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el DS.

d. La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

4.1

GOBIERNO

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

- La estructura de gobierno y su composición;
- El papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización;
- La evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno;
- Las funciones del órgano superior de gobierno en el ámbito de la gestión del riesgo;
- Las funciones del órgano superior de gobierno en la elaboración de memorias de sostenibilidad;
- Las funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social; y la retribución y los incentivos.

LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN

Una estructura de gobierno y una composición de la organización transparentes favorecen la rendición de cuentas por parte de los órganos y los individuos pertinentes. Estos Contenidos básicos describen el modo en que se establece y estructura el órgano superior de gobierno para respaldar el propósito de la organización, y la relación de éste con las dimensiones económica, ambiental y social.

G4-34

a.Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Consejo de Administración.

La estructura interna de AMAEM se configura de acuerdo a lo siguiente:

El Consejo de Administración está integrado de la siguiente manera: el 50% de los miembros del Consejo de Administración pertenecen al Grupo AGBAR y el otro 50% son concejales y concejalas del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, cuyo desglose es el siguiente:

PRESIDENTE	Miguel Valor Peidró (Ayuntamiento de Alicante)
VOCALES	Andrés Llorens Fuster (Ayuntamiento de Alicante)
	Juan Seva Martínez (Ayuntamiento de Alicante)
	Miguel Ull Laita (Ayuntamiento de Alicante)
	Fernando Llopis Pascual (Ayuntamiento de Alicante)
	Asunción Martínez García (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
	Francisco Javier Bartual Vargas (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
	Miguel Ángel Benito López (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
	Jose Antonio Alvarez Penalva (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
	Fernando Adolfo Sancho de Valle (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

4.1

Comité de Dirección.

Dirección General: Dirige, planifica y coordina el correcto funcionamiento de toda la Organización, aprueba las políticas y directrices que resultan de aplicación en la misma, ejerciendo asimismo las principales funciones de representación de la Empresa.

Dirección Técnica y de Operaciones: Es responsable de planificar, implantar y gestionar las actividades de carácter técnico y operacional dentro de la organización, así como, impulsar acciones de I+D+i y coordinar las actuaciones en el campo de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente. Dentro de la misma se encuentran:

Dirección Operaciones: Se encarga de las actividades de producción y distribución-explotación de infraestructuras.

Dirección Técnica: contempla las actividades propias de la oficina técnica, compras y logísticas, presupuestos de acometidas y extensiones de red, así como Obras.

Dirección de Recursos Humanos: Responsable de diseñar, desarrollar y potenciar la estrategia de Recursos Humanos, administración de personal y formación

Dirección de Poblaciones: Responsable de la gestión de los municipios donde AMAEM gestiona el abastecimiento de agua.

Dirección Económico-Financiera: Responsable de implantar y gestionar la política económico-financiera, planificando y dirigiendo las operaciones.

Dirección de Clientes y Relaciones Institucionales: Responsable de la gestión comercial y atención al cliente. Propone, dirige, coordina y supervisa las acciones de marketing, publicidad, gestión de marca, imagen y eventos.

Dirección de Sistemas de Información: Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la Empresa y el correspondiente soporte a usuarios.

Dirección Jurídica: Responsable de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.

G4-35

a. Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

La alta dirección (Director General) es nombrada por el Consejo de Administración, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas. El Director General podrá nombrar los restantes cargos de la Dirección General en régimen de subapoderamiento.

G4-36

a. Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

Sí. El Director General, rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

G4-37

a. Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

La consulta entre los grupos de interés respecto de cuestiones económicas, ambientales y sociales, se canaliza a través del equipo directivo y el personal de la empresa en contacto con éstos.

Una vez recibida la información se transmite la información a la Dirección, quien se pronuncia al respecto bien directamente, o por medio del departamento responsable mediante delegación.

Para más información sobre grupos de interés, ver el punto 3.8 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.1

G4-38

a. Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:

- ejecutivos y no ejecutivos;
- independencia;
- antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno;
- número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades;
- sexo;
- miembros de grupos sociales con representación insuficiente;
- competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y
- representación de grupos de interés.

RESPUESTA:

El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, cuya estructura ya ha sido indicada en el apartado G4-34.

Todos los miembros del consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a 4 años. Esto es así porque ningún miembro del consejo puede permanecer más de 4 años en el ejercicio de su cargo (art. 13 de los estatutos).

G4-39

a. Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.

RESPUESTA:

La persona que preside el órgano superior de gobierno es quien ocupa la alcaldía del Exmo. Ayuntamiento de Alicante. No ocupa un puesto ejecutivo.

a. Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros:

- si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo;
- si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo;
- si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; y
- si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.

RESPUESTA:

El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital.

Los miembros del Consejo de Administración son diez, cinco en representación del Socio Público (Excmo. Ayuntamiento de Alicante) y otros cinco en representación del socio privado. El Presidente será elegido de entre la representación municipal y ostentará en los Consejos el voto de calidad en caso de empate en las resoluciones que no necesiten mayoría cualificada.

La duración del mandato de los miembros del Consejo es de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos de igual duración.

Los Consejeros propuestos por el socio público serán designados en virtud de un acuerdo plenario, en base al cargo público que ostenten en el Ayuntamiento. Cesarán en su condición de Administradores al cesar en dicho cargo, lo que se hará constar ante la Junta mediante certificación expedida por el Secretario General de la Corporación.

Los Consejeros del socio privado son propuestos por su Dirección del Área Manager.

Tanto los consejeros del socio público como los consejeros del socio privado son nombrados por la Junta General

4.1

G4-41

a. Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo:

- membresía de distintas juntas;
- tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés;
- existencia de un accionista de control; e
- información a revelar sobre partes relacionadas.

RESPUESTA:

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, artículos 225 a 235.

Los miembros del Consejo de Administración, ante la detección de un conflicto de intereses deberá ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración.

En particular los miembros del Consejo de Administración están obligados a abstenerse de:

- a) Realizar transacciones con la sociedad, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiéndose por tales aquellas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad.
- b) Utilizar el nombre de la sociedad o invocar su condición de administrador para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- c) Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la compañía, con fines privados.
- d) Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la sociedad.
- e) Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.
- f) Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la sociedad

Además, en el Consejo de Administración celebrado el día 16 de diciembre de 2013 aprobó la adhesión al Protocolo Interno de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales de AGBAR.

Por último indicar que todos los Consejeros con su nombramiento declaran bajo su responsabilidad ante la Junta General no estar incurso en causa de incompatibilidad en el desempeño de su cargo. Declaración que anualmente vuelven a formular con carácter previo a la obtención del informe de auditoría. Asimismo se encuentran obligados a comunicar la existencia de cualquier causa de incompatibilidad en el momento en que surja.

PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN

El órgano superior de gobierno marca la pauta de la organización y desempeña un papel principal a la hora de establecer sus propósitos, valores y estrategias.

G4-42

a. Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.

RESPUESTA:

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

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

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

4.1

EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

Estos Contenidos básicos describen la buena disposición y la capacidad del órgano superior de gobierno y de la alta dirección para comprender, debatir y dar una respuesta a los impactos económicos, ambientales y sociales. También demuestran si se desarrolla algún proceso, ya sea interna o externamente, con miras a asegurar la eficacia continuada del órgano superior de gobierno.

G4-43

a. Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Trimestralmente se reúne el Consejo de Administración. En él la Dirección presenta los resultados del periodo, y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales de relevancia para la organización.

G4-44

a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.

b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.

RESPUESTA:

a. Contamos con únicamente dos accionistas. El órgano superior de gobierno se encuentra representado por la dirección general. Con periodicidad aproximadamente trimestral se somete a examen y aprobación del Consejo de Administración. En éste se evalúa a la dirección sobre los principales asuntos económicos, ambientales y sociales sobre las decisiones adoptadas.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001 e ISO 50001 por eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Es a través de estas auditorías que se evalúa de manera cualitativa directa el desempeño tanto de la organización, e indirectamente el desempeño del órgano superior de gobierno en la gestión de los temas económicos, ambientales y sociales.

b. A lo largo del año se introdujeron diferentes medidas dirigidas a mejorar el desempeño de la organización, fundamente con acciones formativas presenciales y on-line. No ha habido cambios en los miembros que desarrollan estas actividades en 2014, ni cambios en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.

4.1

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

Estos Contenidos básicos describen si el órgano superior de gobierno es responsable del proceso de gestión del riesgo y de su eficacia general. El modo en que el órgano superior de gobierno y la alta dirección abordan el riesgo a largo plazo y otros factores de riesgo más amplios, así como su integración en la planificación estratégica, es una información muy importante con respecto al gobierno.

G4-45

a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.

b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

RESPUESTA:

a. Anualmente se realiza una revisión del Sistema de Gestión, en el que participan todas las áreas. Esta reflexión se realiza por participantes directos en la propuesta de acciones a desarrollar por la empresa. Es la dirección quien en última instancia aprueba estas acciones, que quedan reflejadas en la aplicación PRG.

b. En 2014 no se han realizado consultas de manera directa a los grupos de interés. Se ha contado con el conocimiento experto de las personas que dentro de la organización están en contacto directo con éstos para identificar estos aspectos.

a. Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Protocolo de Prevención de Riesgos Penales

Aguas de Alicante, como empresa del Grupo Agbar, sigue el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo. Éste tiene por objetivo asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas del Grupo Agbar (el Código Ético, entre otros), previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de los profesionales del Grupo Agbar, en nombre o por cuenta del Grupo Agbar y en su provecho.

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: codigoetico@agbar.es.

Es la Dirección General la responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

Se pone, también, a disposición, un tríptico informativo, que se presenta con la estructura pregunta-respuesta, con detallada información sobre dicho Protocolo.

Para minimizar los riesgos económicos, ambientales y sociales, la dirección ha impulsado históricamente y continúa liderando la implantación de sistemas de gestión, y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001 e ISO 50001 por eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Es a través de estas auditorías que se realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos y ambientales.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de riesgos operativos se realiza una evaluación de los riesgos de la organización y las acciones llevadas a cabo para paliarlos a través de la herramienta GRO. Con este procedimiento se cubren los riesgos ambientales identificados por la organización.

4.1

G4-47

a. Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

Además, cada vez que se reúne el Consejo de Administración se tratan los temas relevantes a efectos de análisis de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social, en la medida que es oportuno dada la situación de la organización.

FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Estos Contenidos básicos indican en qué medida el órgano superior de gobierno participa en el desarrollo y la aprobación de la memoria de sostenibilidad de la organización, así como el grado en que esta se alinea con los procesos relacionados con la elaboración de memorias financieras.

G4-48

a. Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

RESPUESTA:

La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

El Informe se entrega a todos los miembros del Consejo de Administración.

Departamento de Sistemas de Gestión y Seguridad y Salud coordina la elaboración del informe de Desarrollo Sostenible y del análisis de materialidad.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Estos Contenidos básicos ayudan a comprender cómo participa el órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño de la organización en los asuntos económicos, ambientales y sociales, y su vinculación en la respuesta basada en las conclusiones de dicho seguimiento. El desempeño económico, ambiental y social plantea una serie de riesgos y oportunidades importantes que el órgano superior de gobierno debe asegurarse de evaluar y abordar, cuando sea procedente. Estos Contenidos básicos reflejan también los procesos que se siguen para transmitir las preocupaciones de importancia al órgano superior de gobierno.

G4-49

a. Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, hasta que llega al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la organización que detectan los asuntos relevantes de los GG.II. de la organización.

Aguas de Alicante garantiza a sus dos accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses. Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad

G4-50

a. Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.

RESPUESTA:

Las preocupaciones económicas, medioambientales y sociales relevantes se hacen llegar al Órgano Superior de Gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración.

4.1

RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS

Estos Contenidos básicos hacen hincapié en las políticas de retribución, a fin de que los acuerdos en este ámbito sean acordes con los objetivos estratégicos de la organización, se alineen con los deseos de los grupos de interés y favorezcan la contratación, la motivación y la retención de los miembros del órgano superior de gobierno, la alta dirección y los empleados.

G4-51

a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución:

- retribución fija y retribución variable: retribución basada en el rendimiento;
- retribución en acciones;
- primas; y acciones de dividendo diferido o acciones transferidas;
- bonos o incentivos a la contratación;
- indemnizaciones por despido;
- reembolsos; y pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados.

b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.

RESPUESTA:

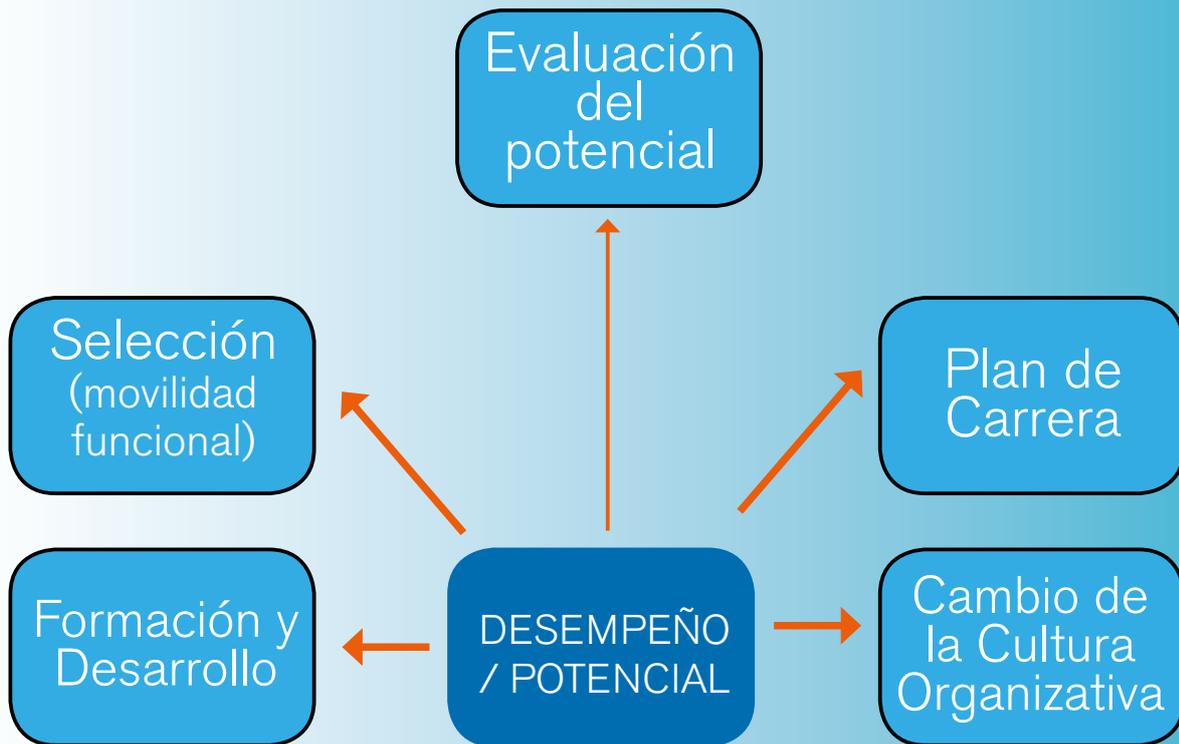
a. Las políticas de remuneración del personal directivo, se gestionan con arreglo a lo siguiente:

- Personal incluido en Política Retributiva del grupo Agbar. Sistema por el que se determina el incremento salarial, en base a la posición en banda salarial por puestos, por un lado, y, por otro, por la valoración del desempeño de forma objetiva a través de la herramienta SGD. En el año 2014 estaban incluidos en política retributiva 34 personas pertenecientes al ámbito de dirección y mandos.

- Sistema de Retribución Variable por cumplimiento de objetivos: La retribución variable del personal con un nivel de mando intermedio y el personal directivo está basado en la consecución de objetivos previamente definidos. En el pasado año, 52 personas de la Empresa contaban con retribución variable.

b. Sistema de Gestión del Desempeño (SGD). Una de las herramientas que emplea AMAEM para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el SGD. Esta herramienta, que constituye un método sistemático y programado para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona trabajadora, se basa en las competencias clave corporativas ponderadas para cada puesto (Ej.: flexibilidad y resiliencia; orientación a resultados; liderazgo; trabajo en red y gestión del conocimiento; excelencia en la prestación de servicios). Su principal utilidad es que permite mejorar el rendimiento mediante la elaboración de planes de acción que parten de los resultados de las valoraciones efectuadas, tanto por cada persona como por sus superiores, de las competencias corporativas, conocimientos y aspectos relacionados con el potencial de la persona. Es por tanto una herramienta de gestión de primer orden dentro de nuestra organización. Durante el año 2014, el número de personas incluidas en el Sistema de Gestión del Desempeño ha sido 94

Áreas del sistema de Gestión del desempeño



Anualmente, las personas que son valoradas como de alto rendimiento, participan además en sesiones de valoración multifuente y multievaluador (“Assessment Centers”), que sirven para obtener una valiosa información complementaria que permite la detección del talento y una mejor orientación de la carrera de los empleados y empleadas. Como medida también de mejora introducida en la herramienta destacamos la realización de evaluación y feedback 360 a perfiles gerenciales y la realización de “Comités de revisión territoriales”, en los que se examinan los resultados de toda la plantilla

Otros aspectos relacionados con la retribución al personal de la alta dirección:

Durante al año 2014 no ha existido retribución en acciones.

Todo el personal directivo de AMAEM durante al año 2014 estuvo sujeto en cuanto a Indemnización por despido a lo dispuesto con carácter general en el Estatuto de los Trabajadores.

En materia de régimen de pensiones el personal directivo no tiene un tratamiento diferenciado respecto al resto del personal de la plantilla.

4.1

G4-52

a. **Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.**

RESPUESTA:

La remuneración del personal no sujeto a la Política Retributiva expuesta en el apartado anterior se determina en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. y el personal de su plantilla. El indicado Convenio se negocia con la representación legal de las personas trabajadoras, incluyendo las tablas salariales en donde se establece la retribución fija por Grupos y Niveles Profesionales. En el Art 16 del indicado Convenio se regula el régimen de promoción y ascensos.

No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

G4-53

a. **Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.**

RESPUESTA:

Grupo de interés: personal que integra la Organización.

La representación legal de las personas trabajadoras es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes.

G4-54

a. Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

RESPUESTA:

- Retribución anual media de la plantilla: 41.897,80 €
- Incluye todos los conceptos retributivos fijos y el variable.
- Incluye la valoración de la retribución en especie.
- Los salarios del personal a tiempo parcial se reconvierten a tiempo completo.
- Excluye a tres personas directivas con nómina externalizada.
- El cálculo de la retribución anual media excluye al colectivo mejor pagado.
- Retribución total anual de La persona mejor pagada: 73.885 €
- Relación entre retribución total anual de mejor pagado y la retribución anual media de toda la plantilla: $73.885 \text{ €} / 41.897,80 = 1,76$

G4-55

a. Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

RESPUESTA:

Incremento porcentual de la retribución anual media de toda la plantilla

Incremento del 0,6% más 72,46 € plus transporte, supone un Incremento global del 0,77% sobre salario medio.

Incremento porcentual de la persona mejor pagada ha sido del 0,5%

4.1

Ética e integridad

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

- los valores, principios, estándares y normas de la organización;
- sus mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita; y
- sus mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad.

G4-56

a. Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

RESPUESTA:

Aguas Municipalizadas de Alicante está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

El Código Ético. Valores:

El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.

La búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros productos y servicios.

El avance tecnológico.

La diversidad y el desarrollo sostenido de la sociedad.

La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.

El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.

El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales

Las políticas Agbar, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:

En las relaciones con funcionarios públicos.

En la actuación en el sector privado.

En la gestión de conflictos de interés.

En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.

En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.

En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

En Diciembre de 2014 se distribuyó a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas de Agbar que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético. Además, todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

G4-57

a. Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.

RESPUESTA:

Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, se deben dirigir al Chief Compliance Officer a la siguiente dirección de correo electrónico:

codigoetico@agbar.es

También se puede facilitar la información a través de la dirección postal: Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. Avenida Diagonal 211 (Torre Agbar) 08018 Barcelona o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la constancia de su recepción. Las consultas y comunicaciones se dirigirán al Chief Compliance Officer.

G4-58

a. Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

RESPUESTA:

Además del mecanismo expuesto en G4-57 se pueden realizar consultas en la forma establecida en el Protocolo de Prevención del Acoso expuesto en el apartado específico de la intranet de AMAEM o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

Protocolo de acoso disponible en archivo adjunto.

4.1

4.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

La Guía organiza los Contenidos básicos específicos en tres Categorías: la Económica, la Ambiental y la Social. La Categoría Social se divide a su vez en cuatro subcategorías: Prácticas laborales y trabajo digno, Derechos humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos.

En cada Categoría se exponen una serie de Aspectos de GRI. En el Cuadro 5 de la página siguiente se resumen las Categorías y los Aspectos.

La memoria de sostenibilidad de la organización presenta los datos correspondientes a cada Aspecto material, es decir, aquellos cuyos efectos son considerados importantes por la organización. Los Aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria se han elaborado con el propósito de ayudar a las organizaciones a decidir cuáles son los Aspectos materiales y su Cobertura, así como para indicar dónde se pueden considerar importantes sus efectos. (La descripción de estos Principios y los Consejos para su aplicación se pueden consultar en el Manual de aplicación, en las páginas 9 a 13 y 32 a 42).

Los datos correspondientes a cada Aspecto material se pueden presentar como Información sobre el enfoque de gestión o bien como Indicadores.

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. No se centra, por tanto, en la situación financiera de la propia organización.

G4-DMA

- a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.
- b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.
- c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:
 - los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión;
 - los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y
 - cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

RESPUESTA:

Toda la información que adjuntamos a continuación se encuentra disponible en el Estudio de Materialidad de Aguas de Alicante adjunto (ver).

a. En la tabla siguiente se presenta la vinculación de los resultados del Estudio de Materialidad 2014, con los subtemas y expectativas de GG.II. identificadas por el personal de referencia de la organización. El contenido de esta tabla se extrae a partir del material elaborado por personal experto en taller de materialidad:

ASPECTO MATERIAL	SUBTEMAS RELEVANTES	GG.II. VINCULADOS
Satisfacción de cliente	<ul style="list-style-type: none"> Buen servicio -Cumplimiento de compromisos - Transparencia - Resolución de problemas de accesibilidad - Facturación exacta - Agilidad de respuesta - Resolución ágil de quejas - Profesionalidad - Atención personalizada 	-Personas usuarias (cliente final)
Calidad y Seguridad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Continuidad de Suministro - Calidad de Producto, olor, sabor... - Resolución de problemas, agilidad de respuesta - Facturación exacta 	-Personas usuarias (cliente final) -Gobiernos y Reguladores -Sociedad Civil
Imagen de la compañía, reputación y marca	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación con la comunidad local - Relación con los medios - innovación - Sistema de Gestión, certificaciones, premios - Patrocinios y donaciones. 	-Sociedad Civil -Personas usuarias (cliente final) -Medios de comunicación/líderes de opinión -Socios de negocio, empresas usuarias o competidoras. -Gobiernos y Reguladores
Ética e integridad	<ul style="list-style-type: none"> - Ejemplaridad cumplimiento legal - Transparencia beneficios - Buen gobierno 	-Sociedad Civil -Gobiernos y Reguladores -Socios de negocio, empresas usuarias o competidoras. -Empleados y grupos de interés internos
Comunicación y Compromiso con los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Tarifas sociales para la comunidad - Publicación compromisos contraídos - Beneficios sociales para desfavorecidos - Proyectos culturales y educativos - Transparencia 	-Personas usuarias (cliente final) -Sociedad Civil -Comunidad educativa e investigación
Negocio y Tarifas	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifas adaptadas a las necesidades del cliente - Binomio Bº-Subida Tarifaria - Remunicipalización / Libre competencia - Regulación supramunicipal. Servicio de Gestión 	-Gobiernos y Reguladores -Personas usuarias (cliente final) -Inversores y financiadores (prestamistas)
Compromiso con la Comunidad Local	<ul style="list-style-type: none"> - Información - Transparencia - Colaboraciones locales, implicación social - Diálogo - Cumplimiento de compromisos 	-Sociedad Civil -Comunidad educativa e investigación -Gobiernos y Reguladores -Socios de negocio, empresas usuarias o competidoras.
Eficiencia Operacional	<ul style="list-style-type: none"> - Soluciones / Estrategias innovadoras - Reducción de costes - Eficacia gestión clientes 	-Gobiernos y Reguladores -Sociedad Civil -Personas usuarias (cliente final)
Seguridad y Salud Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de medidas sobre PRL - Formación en materia de SSL - Información (charlas mensuales) - Detección de riesgos posibles y actuación - Exigir cumplimiento de normativa y apoyo al cumplimiento 	-Empleados y grupos de interés internos -Socios de negocio, empresas usuarias o competidoras.
Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de la legalidad - Transparencia - Eficiencia económica y en la prestación de servicio - Igualdad de oportunidades - Desarrollo de la economía local 	-Socios de negocio, empresas usuarias o competidoras. -Gobiernos y Reguladores -Sociedad Civil

b. Aspectos relevantes

1. Satisfacción de los clientes

Establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes y medición de su satisfacción con el objetivo de mejorar el servicio.

Justificación de la relevancia

Una correcta gestión de las reclamaciones de los clientes y el aseguramiento de su satisfacción son factores clave para lograr mejorar el servicio prestado y una buena imagen corporativa. También se han considerado que existen otros relacionados, como los relacionados con las causas del establecimiento de canales para la resolución de reclamaciones y de medición de la satisfacción de los clientes (ej. la calidad y la seguridad del servicio). Es por esto que se considera oportuno informar sobre los canales de atención al cliente y compromisos con los clientes, también en relación con la respuesta a quejas.

Son los clientes los grupos de interés que más directamente se encuentran impactados por el mismo. Las Administraciones Públicas también se ven claramente afectadas por este asunto, ya que una gestión insuficiente de la satisfacción de los clientes podría repercutir negativamente en su imagen, dadas las características de la explotación del servicio.

2. Calidad y seguridad del servicio

Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.

Justificación de la relevancia

Como entidad encargada de gestionar el abastecimiento de agua y saneamiento, AMAEM ha de garantizar la calidad del agua y la seguridad en su suministro, evitando cualquier tipo de incidente que pueda afectar negativamente a la satisfacción de los clientes, al negocio y a la reputación de la compañía. Se es consciente de la importancia de este asunto, por lo que ha sido el segundo aspecto más valorado. La inclusión de información sobre este asunto es por tanto imprescindible en las publicaciones de la Compañía.

Para los grupos de interés es un elemento fundamental la seguridad y confianza en la calidad del servicio. Este asunto, que está muy vinculado con su satisfacción, y los sistemas de gestión, por lo que se considera que la calidad y seguridad del servicio es uno de los asuntos que más impacta en la imagen y la reputación de la compañía.

3. Imagen de la Compañía, reputación y marca

Activos intangibles asociados a la gestión de la marca y la reputación de la compañía.

Justificación de la relevancia

Este asunto ha sido el tercer aspecto más relevante según la matriz resultante del estudio de materialidad. La valoración recibida refleja el elevado impacto que tiene este asunto en la consecución de los objetivos de la compañía y en la minimización de sus riesgos, por lo que se considera positivo la publicación de información que ayude a identificar a AMAEM como compañía responsable en los aspectos económico, social y ambiental.

4.1

La imagen de AMAEM, su reputación y marca se han considerado como un asunto muy relevante por el conjunto de los grupos de interés. De forma que sería recomendable incluir actuaciones específicas para estos grupos de interés.

4. Ética e integridad

Comportamiento ético según los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización (ej. Código de conducta) y establecimiento de mecanismos para garantizar la integridad de la compañía (ej. establecimiento de canales de denuncia de acciones contrarias a los principios de la organización).

Justificación de la relevancia

Los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la empresa ha de corresponder con sus estrategias y su comportamiento en el mercado. Entre los aspectos generales, este asunto es el cuarto más valorado y su valoración global ha sido alta, por lo que se considera necesaria la publicación de aspectos de ética e integridad en la compañía.

Para el conjunto de los grupos de interés el comportamiento de la compañía según estándares éticos y su integridad tiene una relevancia elevada. Se trata de un asunto con un impacto transversal en la compañía y sobre el que los grupos de interés demandan cada vez más una mayor transparencia.

5. Comunicación y compromiso con los grupos de interés

Establecimiento de canales de comunicación y gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como los mecanismos relacionados con la capacidad de respuesta de la compañía a los mismos.

Justificación de la relevancia

Se ha considerado que tiene una relevancia media-alta. Cabe tener en cuenta que este asunto impacta directamente en el asunto "Imagen de la compañía". Se considera clave promover una excelente comunicación con los GG.II. y en especial con los clientes. Es por esto que se incluirá información en el informe relacionada con los canales de comunicación disponibles.

Disponer de unos adecuados mecanismos de comunicación con los grupos de interés se configura como un instrumento necesario para dar una respuesta adecuada a sus necesidades y expectativas. Todos los representantes de los grupos de interés que han participado en el estudio han puesto de manifiesto la necesidad de mejorar la transparencia y la comunicación interna y externa de la compañía con el objetivo de reforzar la visión de solidez en la estrategia y objetivos corporativos y hacerlos llegar adecuadamente a los mismos. El informe DS pretende ser instrumento al servicio de la transparencia.

6. Negocio y tarifas

Costes operacionales y capacidad de la compañía para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.

Justificación de la relevancia

El hecho de explicar a la sociedad los costes asociados al agua se hace cada vez más necesario, dado que se trata de un recurso básico que a menudo se equipara a su gratuidad o bajo coste y teniendo en cuenta el contexto económico actual. Debido a que es un recurso cada vez más escaso y a los procesos que conlleva el tratamiento del agua, es imprescindible informar de forma clara sobre la fijación de los precios y las razones que lo motivan. El objetivo de estas actuaciones es contribuir a lograr una repercusión positiva en la imagen y reputación de AMAEM mediante el incremento de la información sobre este aspecto.

Se trata de uno de los asuntos que más inquietan a los grupos de interés. Se evidencia en los talleres que el Negocio y las Tarifas, en la gestión de un bien público como es el agua es de interés esencial para ellos. Incluir

7. Compromiso con la comunidad local

Programas de ayuda y fomento del desarrollo de la población local, como actividades de formación, colaboración con ONG y otras organizaciones, actividades culturales, de promoción de la vida saludable, etc.

Justificación de la relevancia

Los programas de ayuda y desarrollo de la comunidad local son un pilar esencial de la política de Responsabilidad Corporativa de la compañía, y se considera necesaria para la organización, teniendo en cuenta la presencia local de AMAEM y la valoración recibida de este asunto por los grupos de interés.

Los programas de ayuda y fomento del desarrollo de la comunidad local han sido valorados significativamente, debido a su contacto directo con la comunidad local. Dado el elevado interés mostrado, se considera que AMAEM deberá dar respuesta a esta demanda e incluir información sobre este asunto en sus publicaciones sobre Responsabilidad Corporativa.

8. Eficiencia operacional

Medidas para lograr un consumo de recursos eficiente en las operaciones, como la reducción de consumos de energía y agua, medición de las emisiones de gases de efecto invernadero, etc.

Justificación de la relevancia

Al igual que otras compañías, AMAEM se encuentra muy concienciada con la necesidad de realizar un consumo eficiente de los recursos, debido a su escasez y a la necesidad de abordar la provisión de sus servicios con el rápido crecimiento de las ciudades. Por otro lado la eficiencia operacional repercute positivamente en la mitigación del cambio climático, tratándose éste de un asunto valorado.

En el caso del equipo humano, este grupo de interés se encuentra directamente impactado por las actuaciones que AMAEM realice en materia de eficiencia operacional, ya que son los encargados de materializarlas. También la imagen y el compromiso con la sociedad y el desarrollo sostenible se encuentran implicados en este aspecto.

9. Seguridad y salud laboral

Estándares definidos y actividades puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio con el objetivo de evitar accidentes, enfermedades laborales, etc.

Justificación de la relevancia

La seguridad y salud laboral es un aspecto valorado por la compañía, al considerar que el establecimiento de estándares y el cumplimiento de objetivos en esta materia son un asunto que puede suponer una disminución de los riesgos asociados a las actividades de AMAEM. Se considera necesaria mantener la publicación de información que se viene realizando a este respecto.

Para los GG.II. es relevante por el impacto directo del asunto sobre los empleados, y como muestra de la excelencia operacional a las Administraciones Públicas en este ámbito.

10. Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos

Transparencia en la identificación y adjudicación del gasto. Gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como a actividades de I+D+i, medioambientales y sociales.

Justificación de la relevancia

Las inversiones de la compañía impactan de forma directa en el desarrollo de la actividad principal de AMAEM y en su contribución social y ambiental. El hecho de informar acerca del destino de las inversiones de AMAEM se ha valorado de manera relevante.

AMAEM deberá comunicarse de forma adecuada y suficiente en especial con los clientes, proveedores y AAPP, que son los principales interesados en este aspecto.

c. Durante 2015 se evaluará este enfoque y los resultados obtenidos, para planificar las acciones necesarias.

4.1

CATEGORÍA: ECONOMÍA

Introducción

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

Esta categoría plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización tiene en la sociedad.

4.1

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo», teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes:

- valor económico directo generado: ingresos;
- valor económico distribuido: gastos operativos;
- sueldos y prestaciones de los empleados;
- pagos a los proveedores de capital;
- pagos a los gobiernos (por país); e
- inversiones en comunidades;
- valor económico retenido

(según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»).

b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

RESPUESTA:

Valor económico directo generado y distribuido

AGUAS DE ALICANTE, coherentemente con su condición de gestor de un servicio público y en consonancia de su responsabilidad social, contribuye, en la medida de sus posibilidades, a la generación de riqueza en los entornos sociales en los que desarrolla su actividad.

Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan indicaciones básicas sobre la forma en que AGUAS DE ALICANTE ha creado riqueza para sus grupos de interés. Varios elementos de la tabla de Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D), que se adjunta a continuación, también proporcionan un perfil de AGUAS DE ALICANTE, que puede resultar útil para normalizar otras cifras de desempeño.

Valor económico directo generado y distribuido

(euros)	AÑO 2013	AÑO 2014
Valor económico directo creado (VEC)	61.911.032	63.284.678
a) Ingresos	61.911.032	63.284.678
Valor económico distribuido (VED)	67.335.306	64.258.774
b) Gastos operativos	45.781.342	41.053.240
c) Sueldos y prestaciones de los empleados	12.614.840	14.099.521
d) Pagos a los proveedores de capital	5.721.858	5.169.584
e) Pagos a gobiernos	3.009.806	3.681.633
f) Inversiones en comunidades	207.460	254.796
Valor económico retenido (VER)	(5.424.274)	(974.096)

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos.

Entre otros:

- una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo;
- una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad;
- las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida;
- los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y
- el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

RESPUESTA:

Según las Naciones Unidas, el número de personas en riesgo de sufrir escasez de agua probablemente llegará a los 1.700 millones antes de 2030 y a 2.000 millones a principios de la década de 2030.

Una de las variaciones más importantes que se producirán en años próximos serán el tipo, y frecuencia de las precipitaciones, en caso de favorecerse con él los sucesos de precipitación con intensidades asociadas a periodos de retorno elevados. Además, los periodos de lluvias se verían reducidos y los de sequía ampliados.

Estos cambios pueden ocasionar sobre la red de abastecimiento dificultades e incertidumbres en cuanto a la procedencia del agua a distribuir dando lugar a un aumento de los costes de explotación, lo cual repercutiría directamente en el usuario final.

La repercusión sobre la red de drenaje de la ciudad de Alicante, de un cambio climático con las consecuencias estimadas, apenas incidirán sobre la capacidad de drenaje, dado que el margen que la red dispone es suficientemente amplio como para asumir un incremento en el nivel medio del mar de hasta +0.20 m, únicamente se presume un ligero aumento en los problemas puntuales por infiltración en la zona más próxima al mar.

G4-EC3

COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES

- a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas.
- b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo.
- c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla.
- d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.
- e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero

RESPUESTA:

Plan de aportación definida. La totalidad del mismo es aportado por la empresa.

Está constituido por todo el personal con una antigüedad mínima en la empresa de 2 años.

Se establece que el promotor realizará una aportación global a repartir entre los partícipes del colectivo, cuyo total quedó fijado para el año 2011 en 105.000 €. Cada año, a partir del 1 de enero de 2012, dicha cantidad se revalorizada anualmente con el IPC real interanual al mes de diciembre anterior, con un mínimo del 1,5% y un máximo del 2%.

El reparto de cada ejercicio entre los partícipes de este colectivo se realiza de forma proporcional a su antigüedad.

4.1

G4-EC4 AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo:

- desgravaciones y créditos fiscales;
- subvenciones;
- ayudas a la inversión,
- becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones;
- premios con dotación económica;
- exención de regalías;
- ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación;
- incentivos financieros; y
- otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación.

b. Desglose la información anterior por países.

c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

RESPUESTA:

- a. La bonificación Seguridad Social por baja siniestralidad. Satisfecho en el año 2014: 16.431,12€ correspondientes a la bonificación del año 2011.
- b. Aguas de Alicante desarrolla el 100% de su actividad en España.
- c. El 50% de las acciones pertenecen al Exmo. Ayuntamiento de Alicante.

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- a. Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- b. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando.
- c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

- a. La remuneración de toda la plantilla está establecida en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo negociado con la representación legal de las personas trabajadoras, en ningún caso se basa en la normativa relativa al salario mínimo.

Salario Mínimo Interprofesional 2014	9.034,20 €
Salario menor de tablas salariales de AMAEM	18.870,45 €
Relación	18.870,45 €/9.034,20 € = 2,08

- b. N/A
- c. N/A

4.1

G4-EC6

PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos».
- c. Indique cómo define la organización el término «local».
- d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

- a. El 89% de los directivos son locales. Las 9 personas que en AMAEM desempeñan puestos de Dirección, y que figuran en el Organigrama con tal denominación, tienen fijado su domicilio en la provincia de Alicante, ocho proceden de la indicada provincia y sólo una persona procede de otra empresa del mismo grupo empresarial que estaba ubicada en Barcelona.
- b. Se entiende Alta Dirección al personal directivo de la empresa.
- c. El término “local” lo interpreta en términos de radicado en la provincia de Alicante.
- d. Provincia de Alicante.

ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

G4-EC7

DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS

- a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.
- b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas.
- c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

RESPUESTA:

ALCANTARILLADO Inversión por obras ambientales (saneamiento y regenerada)	Inversión en infraestructuras en la red de agua potable	Redacción de Proyectos ambientales
7.081.275,03 €	2.008.690,39 €	8.700.460,91 €

Los proyectos tendrán fuertes impactos en la dinamización económica y social en los próximos tiempos, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras. La práctica totalidad de los proyectos redactados se ejecutarán íntegramente a lo largo de 2015.

Beneficios de los proyectos y obras:

Todas estas inversiones realizadas y planificadas tienen fuertes impactos en la dinamización económica y social, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO de proyectos y obras

Dinamización del sector de la construcción.

Mejoras de las condiciones medioambientales.

Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios. En 2014 se han creado 667 empleos directos en la ejecución de las obras.

Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contra-ciclo.

Algunas de estas inversiones y proyectos se derivan del compromiso de Aguas de Alicante con el Exmo. Ayuntamiento de Alicante, en el cumplimiento y desarrollo del Plan Estratégico de Inversiones, necesario para la mejora, desarrollo y aseguramiento de las infraestructuras civiles de la ciudad.

Para más información se puede consultar el punto del informe: 2.6.2. Proyectos y obras.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS

a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros:

- cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía;
- desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza;
- impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales;
- disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas;
- promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica;
- creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución;
- estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas;
- impacto económico del traslado de operaciones o actividades; e
- impacto económico del uso de productos y servicios.

b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

RESPUESTA:

Además de lo establecido en el EC7, se puede destacar el impacto económico sobre las familias con rentas bajas del fondo social para clientes.

Para más información se puede consultar el punto del informe: 2.7.1. Implicación Social.

FONDO SOCIAL PARA CLIENTES

Destinada a personas y/o unidades familiares desfavorecidas, con grave situación económica en los municipios de Alicante y El Campello. Esto supone un incremento del 18% respecto de 2013.

Contribuimos a la regularización de la deuda de agua de quien más lo necesita

Año	Nº de familias bonificadas	Importe concedido por aplicación del Fondo Social
2014	1.285 familias	185.958,85 €

ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9

PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES

- a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).
- b. Indique cómo define la organización el término «local».
- c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

La proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2014 ha sido en torno al 73%.

AGUAS DE ALICANTE, coherentemente con su condición de gestor de un servicio público, fomenta la compra de bienes y servicios a proveedores y subcontratistas locales, entendidos éstos como aquellos cuyo domicilio social reside en la provincia de Alicante, ámbito geográfico donde la Empresa presta sus servicios. Un indicador del compromiso con la comunidad local, es establecer cuál es la proporción de compras y servicios que realiza a proveedores locales.

Para establecer esta proporción, en el numerador del ratio se incluyen las compras de bienes y servicios a proveedores locales y, en el denominador, la totalidad de las compras de bienes y servicios para los que existe una posible oferta local.

Por consiguiente, para determinar el denominador del ratio, se minoran del total de las compras de bienes y servicios, aquellas, de carácter esencial, para los que en la provincia de Alicante no existe alternativa de contratación local:

- Proveedores de energía eléctrica
- Proveedores de servicios de comunicaciones (voz y datos)
- Proveedores de agua institucionales con capacidad de garantía de suministros

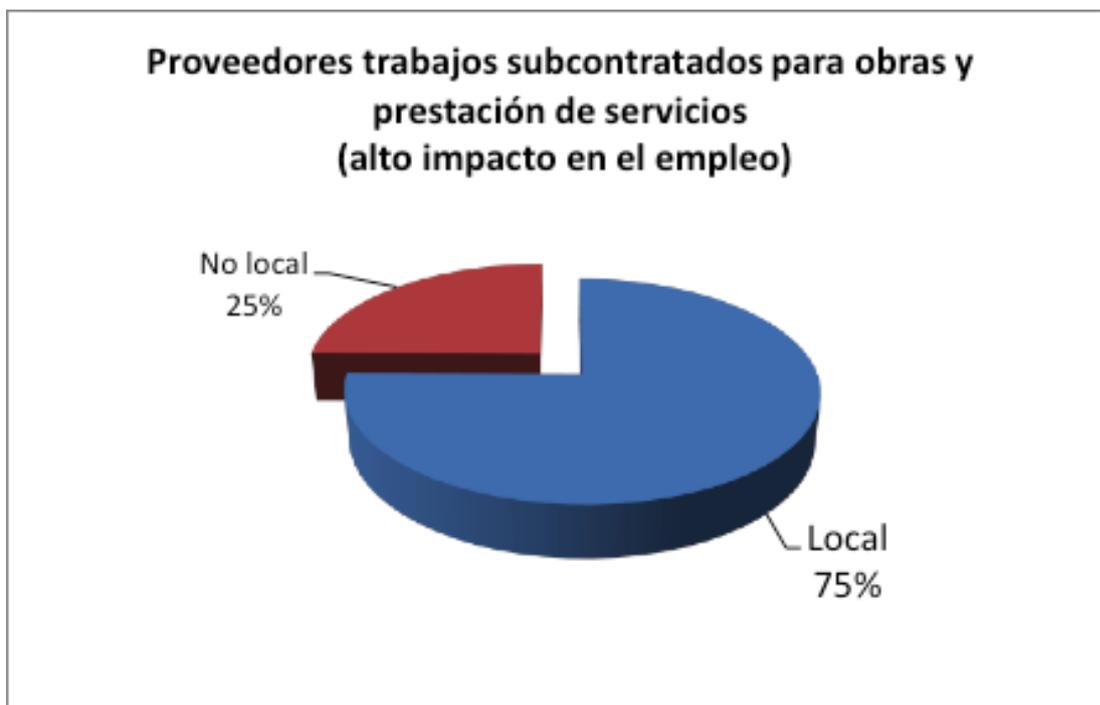
Estos proveedores, si bien invierten y mantienen empleos locales, no tienen su sede social en nuestra provincia.

De esta manera el ratio así calculado es un indicador representativo de la voluntad efectiva de la Empresa de adquirir sus bienes y servicios a proveedores locales, siendo, la proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2014 de aproximadamente un 73% (un 73% en 2013).

4.1

	EUROS		
	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL
PROVEEDORES con posible alternativa local	20.258.883	7.318.156	27.577.039
PROPORCIÓN	73%	27%	100%

Igualmente, de entre las compras de bienes y servicios con posible alternativa local, cabe destacar, por su alto impacto en la economía local, aquellos servicios que se corresponden con subcontratas para la realización de obras u otras actividades directamente relacionados con los procesos productivos de la Empresa (trabajos subcontratados). El 60% de los 20.258.883 € va dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en el empleo. El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local. Siendo, para este caso, la proporción de gasto en proveedores locales en 2014 de aproximadamente un 75% (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2013 fue del 78%).



	EUROS		
	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL
PROVEEDORES SUBCONTRATAS para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	12.105.529	4.006.886	16.112.415
PROPORCIÓN	75%	25%	100%

Tal como se ha mencionado anteriormente, las compras de bienes y servicios a proveedores locales durante 2014 fueron de 20.258.883 € la siguiente lista recoge una selección de entre estos proveedores que representan un 80% de estas compras:

PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES

AGRICOLAS VERA, S.L.

AKUAGAS SERVICE, S.L.

BECSA AQUALOGY, UTE

CANASTELL URBANA S.L.U.

CHM OBRAS E INFRAESTRUCTURAS, S.A.

COMUNIDAD DE REGANTES DE LA HUERTA Y PARTIDAS DE VILLENA

ECISA CIA.GENERAL DE CONSTRUCCIONES, S.A.

EMPRESA MIXTA DE AGUAS RESIDUALES DE ALICANTE, S.A.

EXCAVACIONES ASENSI ESPI, S.L.

GESTION Y CANALIZACION DEL AGUA, S.L.

LABAQUA, S.A

LOGISTIUM, SERVICIOS LOGISTICOS, S.A.

SERVALACANT 2003, S.L.

SOCIEDAD CANAL DE LA HUERTA ALICANTE, S.A.

Más información sobre este punto, se encuentra disponible en el apartado 2.5 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES de la memoria.

4.1

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

Introducción

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

La Categoría de Medio ambiente cubre los impactos relacionados con los insumos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (emisiones, efluentes y desechos). Asimismo, abarca aspectos como la biodiversidad, el transporte y la repercusión de productos y servicios, además de la conformidad y el gasto en materia ambiental.

ASPECTO: MATERIALES

G4-EN1

MATERIALES POR PESO O VOLUMEN

a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria.

Distinga entre:

- materiales no renovables; y
- materiales renovables.

RESPUESTA:

N/A. Debido a las características de la actividad de abastecimiento de agua a la población, no se utilizan materiales en la producción o envasado.

G4-EN2

MATERIALES POR PESO O VOLUMEN

PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS

a. Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

RESPUESTA:

De todos los materiales que se consumen en la empresa, la Fundición Dúctil empleada en la fabricación de la tubería instalada es la que mayor importancia tiene. Durante 2014 se han instalado 11 km de tubería de FD, lo que supone un total de 263,14 Tn de este material, de las cuales, el 54% proviene de material reciclado, es decir, 141,5 Tn de Fundición Dúctil provienen de material reciclado.

En cuanto al papel utilizado en nuestras oficinas, durante 2014 se han consumido 4.532 kg de papel, de los cuales el 100% procede de material reciclado.

4.1

ASPECTO: ENERGIA

G4-EN3

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

- a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.
- b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.
- c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
 - consumo de electricidad;
 - consumo en calefacción;
 - consumo en refrigeración; y
 - consumo de vapor.
- d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
 - ventas de electricidad;
 - ventas de calefacción;
 - ventas de refrigeración;
 - ventas de vapor.
- e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio.
- f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

RESPUESTA:

a)

	Litros	Megajulios
Diesel	79.534,32	3074001,468
Gasolina	2.625,67	91320,8026
Total	82.159,99	3.165.322,27

b) No hay

c) Sólo hay datos de consumo de electricidad

40.834.410 Mega Julios

d) N/A.

e) 43.999.732 Mega Julios

f) Se han seguido los procedimientos del Sistema de Gestión de eficiencia energética según ISO 50.001 auditados por la empresa certificadora BSI, empresa auditora externa.

g) Agencia Catalana del Cambio Climático (ACCC).

4.1

G4-EN4

CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO

- a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.
- b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

RESPUESTA:

- a) El consumo energético identificado fuera de la organización, auditado por la auditora externa BSI para la Certificación ISO 50001, es de: 667.872 Megajulios.
- b) Para el cálculo se han tenido en cuenta los consumos de combustible realizados por las contratistas que de manera habitual trabajan para Aguas de Alicante en el desarrollo de su actividad. Estas son, la furgoneta Labaqua necesaria para la toma de muestras, las furgonetas Emarasa, necesarias para la limpieza bombas y el control de los vertidos. Estos métodos de cálculo han sido avalados en el cálculo por BSI, empresa que ha realizado la auditoría externa en el ámbito de Gestión de la Energía, según norma ISO 50.001.
- c) Agencia Catalana del Cambio Climático (ACCC).

INTENSIDAD ENERGÉTICA

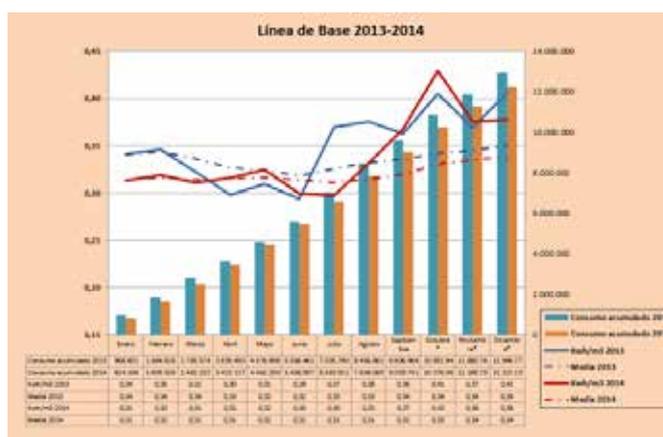
- Indique la intensidad energética.
- Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores.
- Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

RESPUESTA:

a) Se ha calculado que para elevar 1 m³ es necesario emplear 0,34 Kw/h.

Este cálculo se ha plasmado en una gráfica que refleja el consumo energético global por m³ (kWh/m³), asociado al alcance definido del SGE (Sondeos, Impulsiones, Telemando, Saneamiento, Vehículos, Oficinas, así como otros consumos menores)NOTA (1), para un periodo de tiempo de 2 años (2013 y 2014), previo a la implantación.

Esta línea de base ha de servir de base para la comparación del desempeño energético de la organización en periodos posteriores, permitiendo con ello valorar la eficacia de las medidas de mejora implantadas para los mismos niveles de producción.



- La medida utilizada es el kWh/m³ (dentro de los m³ se reflejan los m³ producidos y los comprados) ya que ésta es la unidad de negocio
- Combustible y electricidad.
- Se tienen en cuenta los consumos internos y los consumos externos de combustible de las contratas relevantes que se señalan en el EN4.

4.1

G4-EN6

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

- a. Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio).
- b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.
- c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

- a) Haciendo una comparación de 2013 y 2014 de identificación de usos energéticos se puede observar una disminución de 2.608.692 Megajulios. La reducción se debe a las medidas de eficiencia energética implantadas.
- b) Combustibles y electricidad.
- c) Identificación de usos energéticos 2013 y 2014. Línea de base 2013 previo a la implantación de la ISO 50001..
- d) Agencia Catalana del Cambio Climático (ACCC).

La sistemática se encuentra establecida en la documentación asociada al sistema de gestión de la energía. Para la identificación de usos energéticos se realiza un examen de los consumos de las instalaciones, equipos, procesos y operaciones auxiliares que implican un consumo de la energía, dentro del ámbito del SGE, así como de las actividades subcontratadas que tengan un consumo energético relevante cuando trabajen para la organización y se encuentren bajo el alcance definido.

Se adjunta extracto del procedimiento PS-S/E-01 - Identificación y evaluación de usos energéticos y oportunidades de mejora:

Identificación de usos energéticos.

La identificación de usos y variables energéticas deberán incluir:

- *Identificación de los usos energéticos y su fuente de energía, así como el área y línea de producción / servicio/ edificio al que pertenece*
- *Identificación de variables energéticas (determinante físico del consumo de energía cuantificable y recurrente). En todos los casos se incluirán aquellas variables que se miden y se correlacionan de forma directa en el consumo de energía (ratios o indicadores)*
- *Equipos asociados, cuando proceda.*

En la identificación de los usos energéticos se detallarán los equipos existentes dentro de un proceso cuando, para realizar las actuaciones para la mejora de la eficiencia o la reducción del consumo, sea necesario conocer y hacer seguimiento individual del consumo de energía o los ratios energéticos de los equipos. En caso contrario, cuando sea suficiente hacer un seguimiento del consumo de energía a nivel de proceso para asegurar el buen desempeño energético, no se identificarán de forma individualizada todos los equipos incluidos en el mismo.

Son usos energéticos todos aquellos equipos o procesos que tienen oportunidad de gestión, es decir, sobre los cuales es posible realizar actuaciones de mantenimiento preventivo o correctivo o es posible modificar los protocolos de explotación para rectificar su eficiencia. No se consideran usos energéticos aquellas instalaciones, equipos auxiliares o pequeños procesos con un consumo bajo y sobre el que no se puede realizar ninguna actuación preventiva o correctiva o de explotación, para reducirlo u optimizarlo. Estos equipos son habitualmente de baja potencia nominal o de uso esporádico.

Análisis de usos energéticos

Una vez identificados los usos energéticos se procede a su análisis (cantidad de energía consumida y ratios de eficiencia). Para ello, se realizan los siguientes pasos:

1º) Cuantificación de los usos energéticos pasados.

Se deberá cuantificar del año anterior los siguientes datos:

- *Consumo total de cada uso energético identificado*
- *Porcentaje de consumo de cada uso frente al total de esa área y frente al total del alcance definido del SGE por la Unidad de Gestión.*
- *Identificación de los cambios significativos de consumo en el último periodo (no siendo necesario en el primer año de implantación).*
- *Cuantificación de ratios pasados, según las variables identificadas, para analizar también la eficiencia de los usos energéticos identificados.*

Para poder comparar los consumos de electricidad, con los de gas u otra fuente, se toma como unidad de medida el kWh, efectuando las conversiones de unidad pertinentes.

En aquellos casos en los que no se conozca el consumo real (basado en mediciones) de un determinado uso energético podrá ser estimado (p. ej.: teniendo en cuenta sus horas de funcionamiento y la potencia o

4.1

suma de potencias de trabajo), la Unidad de Gestión podrá disponer, si lo cree conveniente, de una instrucción dónde indique los criterios de cálculo (ej.: obtención de datos, potencia de trabajo promedio, etc.). No obstante, en la medida en lo posible, técnica y económicamente, aquellos usos que resulten significativos, y cuyo consumo haya sido estimado, se deberá planificar su cuantificación mediante equipos de medición para garantizar un seguimiento y control más exhaustivo y poder valorar los ahorros o mejoras de eficiencia sobre el mismo planteadas.

2º) Cuantificación de los usos energéticos futuros.

Consumo específico futuro previsto a alcanzar por cada uso, teniendo en cuenta las acciones de mejora que se vayan a emprender, cambios previstos en las instalaciones, equipamiento, sistemas o procesos... Dicho consumo se estimará en ratios, evitando estimaciones erróneas debidas a las variaciones de producción de un año respecto a otro. Se realizarán estimaciones lo más exactas posibles.

La cuantificación de los usos energéticos presentes se registrará y seguirá a través de indicadores energéticos periódicos, teniendo en cuenta las variables identificadas, al menos para aquellos que hayan resultado significativos. A modo de ejemplo se enumeran algunos indicadores posibles:

Evaluación de usos energéticos

Una vez analizados los usos energéticos se procede a su evaluación, a fin de identificar aquellas instalaciones, procesos o equipos que tengan un consumo sustancial y en los que hay mayor capacidad de mejora.

Para ello, cada Unidad de Gestión, determinará unos criterios de significancia, que deberán quedar documentados por escrito, p. ej. en el propio registro de "Identificación y evaluación de usos energéticos".

A modo de ejemplo, se describen algunos criterios de significancia:

- Usos energéticos con un porcentaje de consumo elevado frente al área o frente al total de la Unidad de Gestión. El porcentaje umbral lo determina la Unidad de Gestión en base a sus resultados.
- Usos energéticos con ratios de energía menos eficientes. Los valores umbrales de dichos ratios los determina la Unidad de Gestión en base a sus resultados.
- Usos energéticos con mayor potencial de ahorro, según las oportunidades de mejora identificadas.
- Usos energéticos cuyas oportunidades de mejora tengan un periodo de retorno de la inversión requerida más corto.
- Usos energéticos que permitan el cambio a energías renovables.
- Usos energéticos cuyo consumo siga una tendencia alcista respecto a periodos anteriores

En cualquier caso, un uso puede considerarse significativo de forma directa, siempre que se considere oportuno, justificándolo objetivamente.

Áreas de alto consumo energético que hayan sufrido cambios importantes en el periodo anual anterior a una determinada revisión de usos energéticos siempre serán consideradas como usos energéticos significativos para asegurar su seguimiento (al menos un incremento mayor de un 25% del ratio pasado)

Cada uso significativo identificado tendrá al menos un indicador asociado que se medirá y documentará periódicamente, así como unas pautas de mantenimiento definidas que garanticen un funcionamiento óp-

timo. La identificación, análisis y evaluación de usos energéticos y variables energéticas pasados y futuros previstos se registrará en la plantilla de "Identificación y evaluación de usos energéticos", o bien en una hoja de cálculo similar o herramienta informática, que incluya como mínimo los campos reflejados en el formato citado.

En el caso de la cuantificación de los usos energéticos presentes, a través de indicadores periódicos, cada Unidad de Gestión empleará la plantilla o herramienta informática que estime más adecuada.

Periodicidad: La revisión de la identificación, análisis y evaluación de los usos energéticos se llevará a cabo, como mínimo, anualmente, o antes si hubiera cambios significativos en las instalaciones, procesos u operaciones auxiliares, salvo en el caso de la cuantificación de usos energéticos presentes, que se miden periódicamente, tal y como se ha indicado anteriormente.

4.1

G4-EN7

REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).
- b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- c. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Al ser el producto vendido el agua se entiende que se puede responder con la pregunta anterior.

- a) Haciendo una comparación de 2013 y 2014 de identificación de usos energéticos se puede observar una disminución de 2.608.692 Megajulios.
- b) Ver respuesta apartado b) EN6
- c) Ver respuesta apartado c) EN6

ASPECTO: AGUA

G4-EN8

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:

- aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos;
- aguas subterráneas;
- aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización;
- aguas residuales de otra organización; y
- suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas.

b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

a)

1.- 20.294.495 m³

2.- 15.978.774 m³

3.- N/A

4.- Se reutilizan 1.126.275 m³ de agua procedente de las depuradoras y 42304 m³ de agua subterránea

5.- N/A

b) Para su cálculo se utilizan las medidas de tanto de contadores de control propios, como proporcionadas por el suministrador de agua superficial y procedente de las depuradoras, así como los contadores de control de las captaciones de agua subterránea.

4.1

G4-EN9

FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA

a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo:

- tamaño de la fuente;
- si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional);
- valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y
- valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.

b. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Al no estar en una situación oficial de sequía ninguna fuente ha sido afectada significativamente.

G4-EN10

PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

- a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado.
- c. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

AMAEM no recicla ni reutiliza agua ya que compra este recurso a EMARASA.

4.1

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

G4-EN11

INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD

a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad:

- ubicación geográfica;
- subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización;
- ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad;
- tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva);
- superficie del centro operativo en km²; y
- valor para la biodiversidad en función de: el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y
- listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN⁶⁷, la Convención de Ramsar⁷⁸, las leyes nacionales).

RESPUESTA:

Se aporta estudio denominado “espacios protegidos y biodiversidad”, realizado en abril 2015.

a. A continuación se indica la información relativa a las instalaciones de Aguas de Alicante.

DESCRIPCIÓN	COORD. X*	COORD. Y*	UBICACIÓN	TIPO DE OPERACIÓN	SUPERFICIE DE CENTRO OPERATIVO
CAPTACIÓN LA MINA 1	691.306,74	4.274.682,89	Interior	PRODUCCIÓN	< 1 km ²
CAPTACIÓN LA MINA 2	691.379,75	4.274.793,88	Interior	PRODUCCIÓN	< 1 km ²
CAPTACIÓN ENTRONQUE VIRTUDES	679.839,31	4.277.390,37	Interior	PRODUCCIÓN	< 1 km ²
CAPTACIÓN AGUARRIOS	694.289,71	4.264.171,00	Interior	PRODUCCIÓN	< 1 km ²
CAPTACIÓN SAN AGUSTIN	697.440,60	4.255.623,00	Interior	PRODUCCIÓN	< 1 km ²
CAPTACIÓN ÁGUILAS 1	705.599,60	4.252.001,00	Interior	PRODUCCIÓN	< 1 km ²
CAPTACIÓN ÁGUILAS 2	706.265,60	4.251.575,00	Interior	PRODUCCIÓN	< 1 km ²
CAPTACIÓN ALMORCHO	693.552,69	4.264.046,00	Interior	PRODUCCIÓN	< 1 km ²
CAPTACIÓN SAN JUAN	697.174,60	4.255.370,00	Interior	PRODUCCIÓN	< 1 km ²
DEPÓSITO LAS TIESAS	687.570,69	4.275.821,92	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITO ALENDA (MONFORTE DEL CID)	703.563,22	4.249.816,00	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITOS MONFORTE	698.829,66	4.252.832,00	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITO ORITO	702.308,50	4.250.461,00	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITO ALENDA-ORITO	702.323,80	4.250.467,00	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITO ALCORAYA	706.912,75	4.251.063,00	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITO LOMA BADÁ	694.660,07	4.258.420,25	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITO AIGUARIUS	694.106,45	4.262.609,31	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITOS TABARCA	720.985,71	4.227.176,31	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITO ATALAYAS	712.376,23	4.244.887,27	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITO CIUDAD DE LA LUZ	716.357,72	4.243.461,12	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
DEPÓSITO SAN JUAN	697.174,60	4.255.370,00	Interior	ALMACENAMIENTO	< 1 km ²
BOMBEO SANTA EULALIA	687.840,13	4.271.038,48	Interior	IMPULSIONES DISTRIBUCIÓN	< 1 km ²
GRUPO DE SOBREELEVACIÓN DE SANTA EULALIA	687.845,27	4.271.298,47	Interior	IMPULSIONES DISTRIBUCIÓN	< 1 km ²
BOMBEO DE CLORACIÓN PEÑARRUBIA	687.825,02	4.273.677,59	Interior	IMPULSIONES DISTRIBUCIÓN	< 1 km ²
CENTRO DE BOMBEO LAS TIESAS	687.568,39	4.275.825,99	Interior	IMPULSIONES DISTRIBUCIÓN	< 1 km ²
BOMBEO ALENDA-ORITO	702.322,81	4.250.452,00	Interior	IMPULSIONES DISTRIBUCIÓN	< 1 km ²
IMPULSIÓN DEPÓSITO AIGUARIUS (PETRER)	693.692,35	4.262.811,48	Interior	IMPULSIONES DISTRIBUCIÓN	< 1 km ²
BOMBEO LOMA BADA	694.664,22	4.258.440,17	Interior	IMPULSIONES DISTRIBUCIÓN	< 1 km ²
BOMBEO DEPÓSITO ATALAYAS	712.390,53	4.244.873,40	Interior	IMPULSIONES DISTRIBUCIÓN	< 1 km ²
BOMBEO TABARCA	721.017,68	4.227.200,18	Interior	IMPULSIONES DISTRIBUCIÓN	< 1 km ²
BOMBEO TÍO GALVÁN	728.379,30	4.257.258,32	Interior	BOMBEO SANEAMIENTO	< 1 km ²
BOMBEO CALA CANTALAR	724.986,84	4.248.210,21	Interior	BOMBEO SANEAMIENTO	< 1 km ²
BOMBEO CALA PALMERA	726.268,05	4.248.152,87	Interior	BOMBEO SANEAMIENTO	< 1 km ²
BOMBEO TABARCA SANEAMIENTO	720.855,38	4.227.255,52	Interior	BOMBEO SANEAMIENTO	< 1 km ²

*Coordenadas en sistema de referencia ETRS 1989 UTM (Zona 30N)

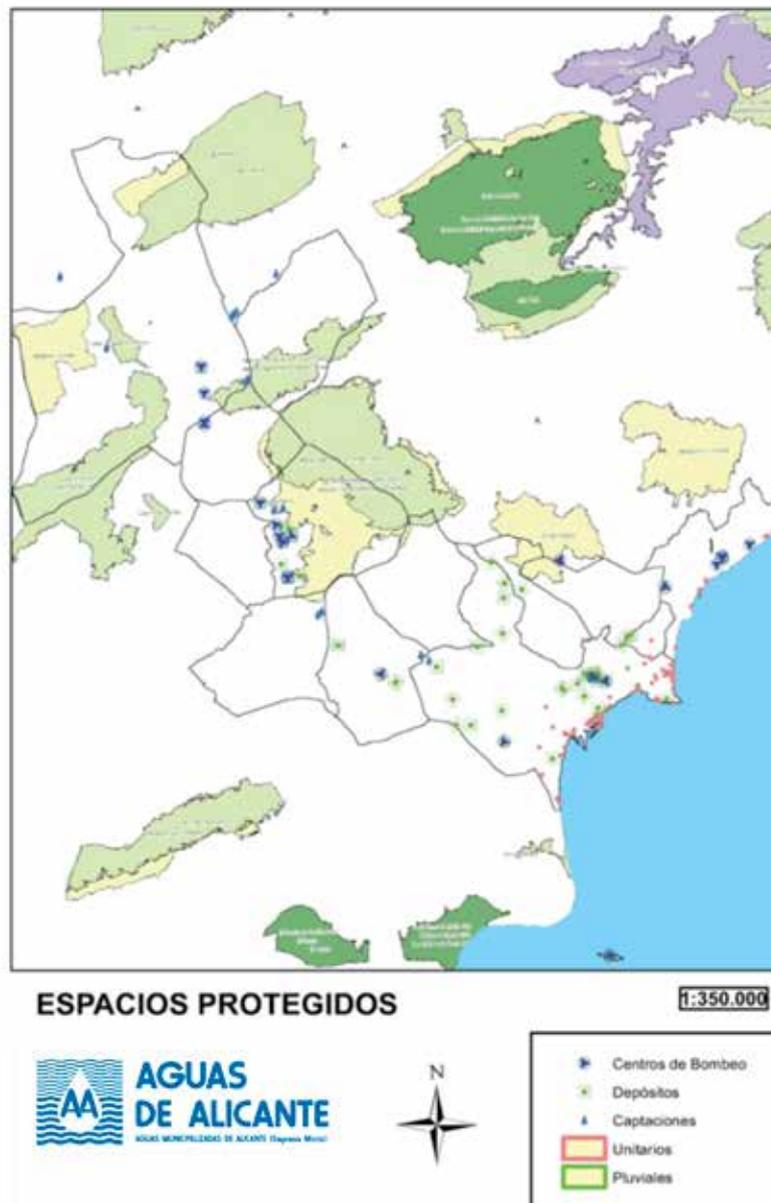
4.1

A continuación se señalan los espacios de valor para la biodiversidad, distinguiendo entre:

- Espacios protegidos
- Espacios de alta biodiversidad

1. ESPACIOS PROTEGIDOS

En el plano siguiente se muestran las distintas capas correspondientes a espacios protegidos determinados por Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y las instalaciones de AMAEM.



Una vez superpuesta cada una de las capas correspondientes a cada figura de protección con las instalaciones de AMAEM en GIS, resulta lo siguiente:

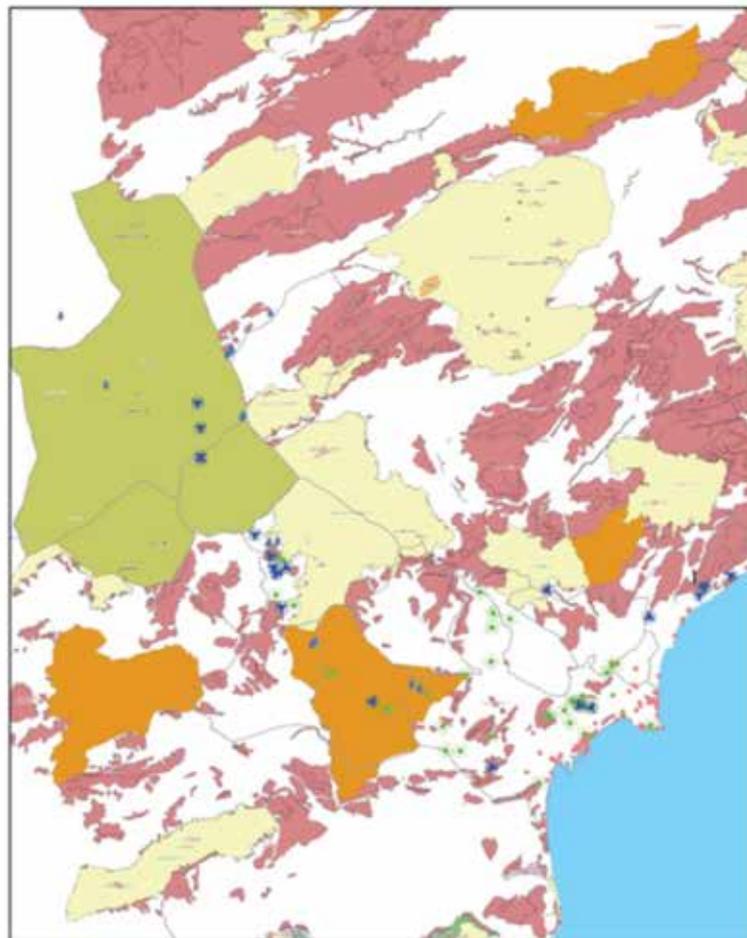
ESPACIOS PROTEGIDOS CONSELLERIA	INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIO PROTEGIDO CORRESPONDIENTE
PARQUES NATURALES	No existen instalaciones de la empresa ubicadas en parques naturales ni próximas a ellos.
LIC (LUGAR DE INTERÉS COMUNITARIO, RED NATURA 2000)	AMAEM dispone de instalaciones próximas a la zona LIC protegida de la isla de Tabarca (L'Illa de Tabarca). Estas instalaciones son: un bombeo de agua potable, un depósito de agua potable y un bombeo de saneamiento.
ZEPA (ZONA DE ESPECIAL PROTECCIÓN DE LAS AVES, RED NATURA 2000)	Los islotes de Tabarca son un espacio ZEPA protegido. En Tabarca, se dispone de un bombeo de agua potable, un depósito de agua potable y un bombeo de saneamiento.
Además en el entorno de la ZEPA del Maigmó y Serres de la Foia de Castalla, AMAEM posee la captación de Aguarrios.	694.289,71
ZONAS HÚMEDAS	No se observan instalaciones de AMAEM en zonas húmedas protegidas.
MICRORRESERVAS	No se detectan instalaciones de AMAEM incluidas ni próximas a microrreservas.
PARAJES NATURALES MUNICIPALES	En el paraje natural de la Serra de les Àguiles, AMAEM posee las instalaciones de: la captación de Àguilas 1 y el depósitos de Alenda.
PAISAJES PROTEGIDOS	AMAEM dispone de instalaciones próximas al paisaje protegido de la Serra del Maigmó i serra del Sit, en este caso se trata de la captación de Aguarrios.
CUEVAS	No se observan instalaciones de AMAEM que interfieran con cuevas.
MONUMENTOS NATURALES	No se observan instalaciones de AMAEM que interfieran con monumentos naturales.
DEPÓSITO ALENDA (MONFORTE DEL CID)	703.563,22
DEPÓSITOS MONFORTE	698.829,66

Se ha realizado estudio detallado donde se extraen estas conclusiones.

4.1

2. ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD

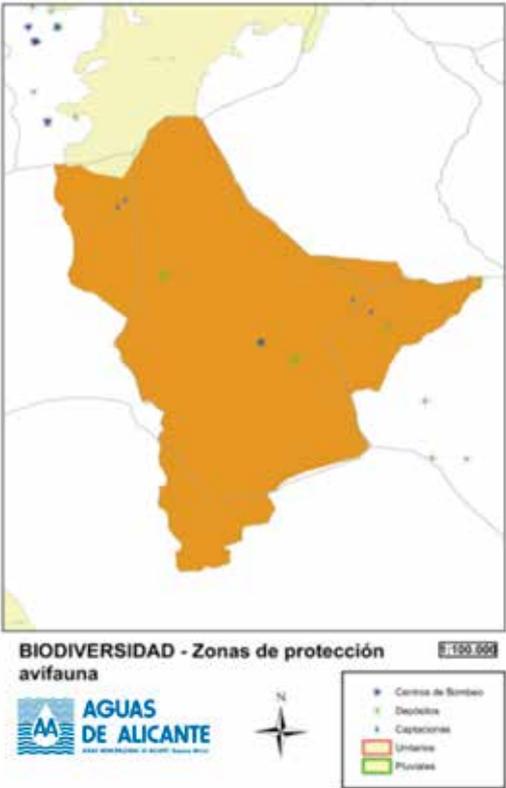
En el plano siguiente se muestran las distintas capas correspondientes a espacios de alta biodiversidad determinados por Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y las instalaciones de AMAEM..



BIODIVERSIDAD

1:350.000



ESPACIOS ALTA BIODIVERSIDAD CONSELLERIA	INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD
HÁBITATS	<p>Existen varias instalaciones de AMAEM en zonas de hábitats protegidos:</p> <p>Captaciones. La Mina 1 y 2, las Águilas 1 y 2, Almorcho y Entronque de virtudes.</p> <p>Depósitos. Loma Badá, Aigua Rius, Tabarca, San Juan y Atalayas.</p> <p>Centros de bombeo de distribución. Impulsión de Aigua Rius, impulsión de Loma Badá, impulsión del depósito de Atalayas e impulsión de Tabarca.</p> <p>Centros de bombeo de saneamiento. Bombeo Tío Galván, bombeo Cala Cantalar, bombeo Cala Palmera y bombeo Tabarca.</p>
LIFE-ANFIBIOS	<p>No existen instalaciones de AMAEM en zonas definidas LIFE-Anfibios.</p>
PLANES DE RECUPERACIÓN	<p>Dentro de la zona del Plan de Recuperación Cuenca Alta del Vinalopó se encuentran tres captaciones, tres bombeos de AMAEM y un depósito.</p>
RESERVAS DE FAUNA	<p>No se observan instalaciones de AMAEM en zonas de reservas de fauna.</p>
PROTECCIÓN AVIFAUNA	<p>En la zona de protección de avifauna frente a tendidos eléctricos de Monforte del Cid-Tabayal, se encuentran 4 captaciones de aguas subterráneas de AMAEM (San Agustín, San Juan, Águilas 1 y Águilas 2), además del bombeo de Alenda-Orito y los depósitos de Alenda, Monforte, Alenda-Orito, Orito y Alcoraya.</p>  <p>BIODIVERSIDAD - Zonas de protección avifauna E:150.000</p> <p>AGUAS DE ALICANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Centros de Bombeo Depósitos Captaciones Unidades (Subterráneas) Unidades (Superficiales)

DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS

a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:

- construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte;
- contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas);
- introducción de especies invasoras, plagas y patógenos;
- reducción del número de especies;
- conversión de hábitats; y
- cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos).

b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:

- especies afectadas;
- superficie de las áreas afectadas;
- duración de los impactos; y
- carácter reversible o irreversible de los impactos.

RESPUESTA:

a. El único impacto que podría tener la actividad desarrollada por la organización en estas áreas sería la referente a la emisión de CO₂ por el uso de vehículos, en el traslado de operarios para realizar las operaciones de mantenimiento. El impacto por ruido en el funcionamiento de las instalaciones es despreciable, ya que las instalaciones cumplen la normativa de ruido y se encuentran en lugares muy localizados y con espacio de parcela de la empresa alrededor.

b. En la evaluación de aspectos ambientales, este punto no se identifica como significativo. Se estima que por este asunto no hay especies afectadas o si las hay no es de manera significativa.

HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

a. Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes.

b. Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección.

c. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Se han restaurado hábitats del monte Tossal (1 Km²) y paraje Peiró (5 Km²). Desde el año 2012 la empresa viene realizando acciones de restauración de hábitats en el paraje Peiró en Petrer, permitiendo llevar un seguimiento de verificación anual del éxito de las medidas. Este seguimiento no se realiza por profesionales externos independientes.

Las medidas han sido:

ALICANTE

El día del Arbol se celebró en uno de los pulmones de la ciudad, el monte Tossal, en el que alumnos y acompañantes del CEIP Prácticas-La Aneja, junto a voluntarios de la asociación de voluntariado ambiental GEA, llevaron a cabo una plantación de árboles, especies arbustivas y matas leñosas autóctonas.

Esta jornada de reforestación estuvo organizada por las Concejalías de Medio Ambiente y Atención Urbana, junto a Aguas Municipalizadas de Alicante. También contó con la colaboración del Grupo GEA, la Consellería de Medio Ambiente, que suministró 300 plantas de sus viveros, y de la Brigada Municipal de Zonas Verdes que aportó 50 pinos de los viveros municipales para su plantación en las zonas adyacentes al nuevo parque del Castillo San Fernando.

Asimismo, se aprovechó para repasar las especies plantadas el pasado año. La selección de pinos para esta reforestación es de la variedad carrasco (*Pinus halepensis*) con una altura que oscila entre los 80 centímetros y el metro. Los escolares se fueron incorporando a la actividad junto al resto de voluntarios desde las 10 horas de la mañana.

Durante la actividad, los participantes estuvieron asistidos por monitores de educación ambiental.

4.1

PETRER

Participación en el día del árbol, con la plantación de especies locales de árboles en el Paraje El Perrió en colaboración de AMAEM con el Ayuntamiento de Petrer y Generalitat Valenciana

- a. No existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección
- b. Dado el elevado número de participantes, se lograron plantar todos los árboles y plantas suministradas. Estos supuso una mejora del hábitat, si bien se desconoce el estado del área al final del periodo objeto de la memoria.
- c. No se ha calculado este extremo.

G4-EN14

NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE

a. Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:

- en peligro crítico;
- en peligro;
- vulnerable;
- casi amenazada; o
- preocupación menor

RESPUESTA:

Son 23 especies.

CATEGORÍA UICN	Nº
En peligro crítico	2
En peligro	4
Vulnerable	5
Casi amenazada	12
Preocupación menor	0
TOTAL	23

4.1

G4-EN15

EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)

- a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos).
- c. Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).
- d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.
- g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

RESPUESTA:

a) A continuación se indican las emisiones de CO2 equivalente. Para su cálculo se han tenido en cuenta los consumos producidos por los desplazamientos de vehículos diesel, gasolina, híbridos y eléctricos (kWh). Además, están incluidos los vuelos realizados.

Emisiones totales. Por alcances	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Emisiones alcance 1 KgCO2	224.220,88	256.488,58	237.552,40	217.735,97	205.966,64	202.927,81

- 
- b) Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO2
 - c) El 100% de las emisiones producidas son de CO2
 - d) Se ha escogido el año base 2009, por homogeneidad en el estudio de valores con el resto del informe DS en el ámbito de la energía.
 - e) Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAGRAMA, completada con algunos coeficientes de la Oficina Catalana del Cambio Climático
 - f) MAGRAMA y OCCC.
 - g) Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional. Pero también ha influido la entrada en el contrato marco de mucho de los consumos.

4.1

G4-EN16

EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)

a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.

b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.

c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.

d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

RESPUESTA:

a)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Emisiones indirectas brutas CO2 (Tm CO2)	4.037,61	4.037,61	3.032,35	3.618,02	3.614,53	2.812,24

Para su cálculo se han tenido en cuenta los consumos producidos por los sondeos, las impulsiones, el telemando, el saneamiento y las oficinas.

- b) Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO2**
- c) El 100% de las emisiones producidas son de CO2**
- d) Se ha escogido el año base 2009, por homogeneidad en el estudio de valores con el resto del informe DS en el ámbito de la energía.**
- e) Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAGRAMA, completada con algunos coeficientes de la Oficina Catalana del Cambio Climático**
- f) MAGRAMA y OCCC.**
- g) Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional. Pero también ha influido la entrada en el contrato marco de mucho de los consumos.**

G4-EN17

EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3))

- a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.
- c. Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).
- d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.
- e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

RESPUESTA:

a)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Emisiones indirectas producidas por transporte (Tm CO2)	25,13	17,89	21,11	26,05	19,59	11,63
Emisiones producidas por el uso de papel (Tm CO2)	14,76	11,46	6,21	4,97	5,95	2,70
Emisiones indirectas alcance 3 CO2	39,89	29,35	27,32	31,02	25,54	14,33

Los valores de las emisiones descritas anteriormente provienen de la suma de las emisiones producidas por coches de alquiler, trenes de cercanías, trenes de larga distancia, vuelos domésticos, continentales e intercontinentales.

b) Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO2

c) El 100% de las emisiones producidas son de CO2

d) Se ha escogido el año base 2009, por homogeneidad en el estudio de valores con el resto del informe DS en el ámbito de la energía.

e) Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAGRAMA, completada con algunos coeficientes de la Oficina Catalana del Cambio Climático

f) MAGRAMA y OCCC.

g) Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional. Pero también ha influido la entrada en el contrato marco de mucho de los consumos.

4.1

G4-EN18

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI.
- b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3).
- d. Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

RESPUESTA:

a) Para el ejercicio 2014 los factores que se han utilizado han sido:

Gasolina: 2,20 kg/litro

Gasoil: 2,47 kg/litro

Electricidad: 0,25 kg/Kwh

b.) Para los desplazamientos y las máquinas de corte la medida que se ha utilizado es el litro de combustible, mientras que para los bombeos, impulsiones y consumos eléctricos de las oficinas y centrales se ha empleado el Kwh.

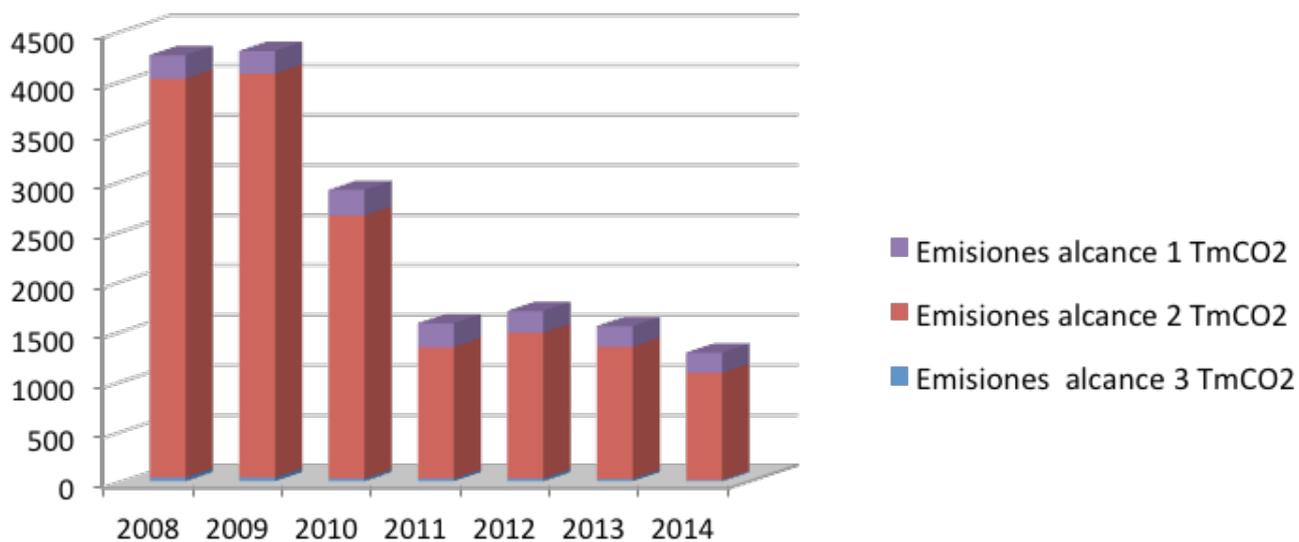
c) Aguas de Alicante no cuenta con ningún tipo de producción mediante el uso de combustibles fósiles, por lo que sus emisiones de Alcance 1 se limitan al desplazamiento de los vehículos de la empresa.

Las emisiones de alcance 2 hacen referencia a todas aquellas instalaciones que tienen consumo eléctrico indicado en el G4-EN16.

Las emisiones de alcance 3 hacen referencia a todas aquellas instalaciones que tienen consumo eléctrico indicado en el G4-EN17.

Emisiones totales. Por alcances [Tm CO2]						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Emisiones alcance 1 TmCO2	224,22	256,49	237,55	217,74	205,97	202,93
Emisiones alcance 2 * TmCO2	4.037,61	2.626,30	1.314,50	1.452,64	1.320,72	1.069,22
Emisiones alcance 3 TmCO2	39,90	29,35	27,32	31,02	25,54	14,32

*Las emisiones de alcance 2 aparecen descontando las emisiones producidas por las energías renovables.



G4-EN19

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO₂ equivalente).
- Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos).
- Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

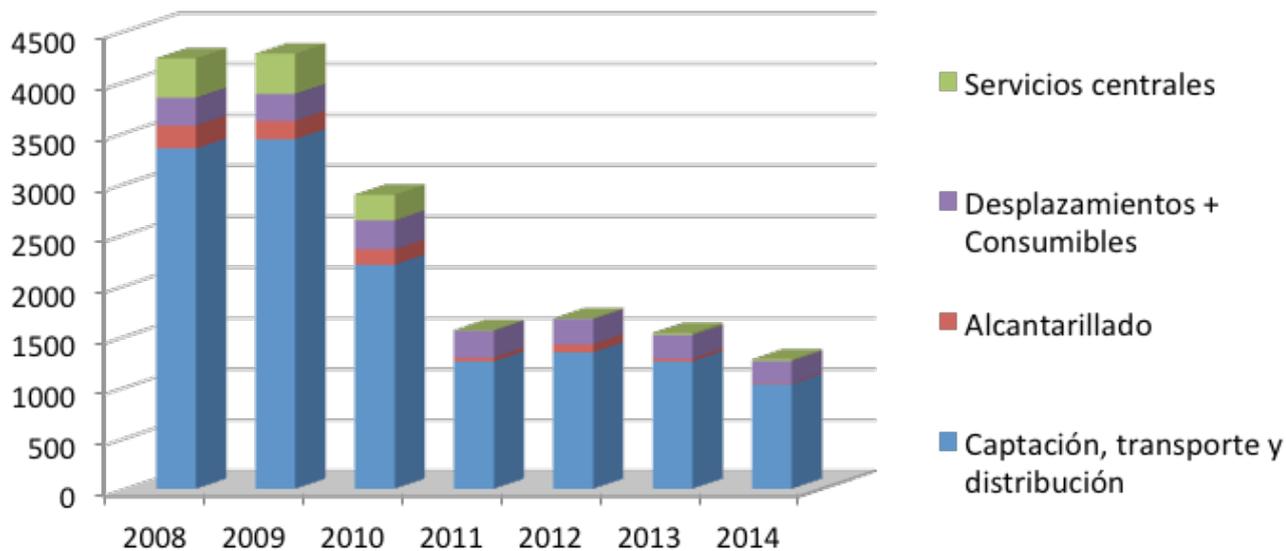
RESPUESTA:

a) Las principales reducciones de gases de efecto invernadero son consecuencia de la entrada en el contrato marco de gran parte de los consumos eléctricos:

Emisiones reducidas de CO ₂	2011	2012	2013	2014
Captación, transporte y distribución	1.261,08	1.672,11	1.833,32	1.351,91
Alcantarillado	143,31	148,24	147,45	158,42
Servicios centrales	313,47	345,03	313,04	232,68
TOTAL emisiones reducidas en Tm CO₂	1.717,86	2.165,38	2.293,81	1.743,02

Si descontamos ahora las emisiones producidas por energías renovables y desglosamos en los consumos que tiene Aguas de Alicante, los resultados serían:

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Captación, transporte y distribución	3.434,69	2.201,89	1.250,57	1.340,14	1.249,83	1.026,45
Alcantarillado	180,92	148,92	37,89	79,96	27,90	11,25
Servicios centrales	394,71	252,70	5,66	6,12	22,22	17,20
Desplazamientos + Consumibles	264,12	285,83	264,87	248,76	231,51	217,25
	4.274,44	2.889,34	1.558,99	1.674,99	1.531,45	1.272,15



b) Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO₂

c) El 100% de las emisiones producidas son de CO₂

d) Se ha escogido el año base 2009, por homogeneidad en el estudio de valores con el resto del informe DS en el ámbito de la energía.

e) Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAGRAMA, completada con algunos coeficientes de la Oficina Catalana del Cambio Climático

f) MAGRAMA y OCCC.

g) Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional. Pero también ha influido la entrada en el contrato marco de mucho de los consumos.

4.1

G4-EN20

EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO

- a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.
- b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.
- c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- d. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

RESPUESTA:

AMAEM no produce, importa o exporta estas sustancias. No aplica.

G4-EN21

NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS

- a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:
 - NOX;
 - SOX;
 - contaminantes orgánicos persistentes (COP);
 - compuestos orgánicos volátiles (COV);
 - contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);
 - partículas (MP); y
 - otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente.
- b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

RESPUESTA:

N/A. La actividad de la empresa no emite de manera directa este tipo de contaminantes.

ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN22

VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO

a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:

- destino;
- calidad del agua, incluido el método de tratamiento; y
- si ha sido reutilizada por otra organización.

b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

La empresa no realiza vertidos de aguas, más allá del uso de los aseos por parte del personal que trabaja en sus oficinas.

4.1

G4-EN23

PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación:

- reutilización;
- reciclaje;
- compostaje;
- recuperación, incluida la recuperación energética;
- incineración (combustión masiva);
- inyección en pozos de profundidad;
- vertedero;
- almacenamiento in situ; y
- otros (que debe especificar la organización informante).

b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:

- La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.
- El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.
- Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

RESPUESTA:

No ha habido derrames significativos en 2014.

RESPUESTA:

RESIDUOS	Tipo	Cantidades 2014	Método de tratamiento
Envases Metálicos (kg)	RP	125	Valorización (R04)
Envases Plásticos contaminados (Kg)	RP	68	Valorización (R04)
Fibrocemento (kg)	RP	16.682	Eliminación (D15)
Baterías usadas (Kg)	RP	50	Valorización (R04)
Envases de Spray y Aerosoles (kg)	RP	2	Eliminación (D15)
Envases plásticos contaminados (Kg)	RP	68	Eliminación (D15)
Equipos eléctricos y electrónicos (Kg)	RP	6140	Valorización (R04)
Tubos fluorescentes (Kg)	PR	38,4	Valorización (R04)
Plástico Inerte (Kg)	RNP	113	Eliminación (D15)
Escombros (m3)	RNP	420	Valorización (R04)
Lodos alcantarillado (m3)	RNP	382	Eliminación (D15)
Lodos alcantarillado (m3)	RNP	3	A depuradora
Papel/cartón (Kg)	RNP	8759	Valorización (R04)
Pilas (no botón) (kg)	RNP	62	Valorización (R04)
Cintas magnéticas (Uds)	RNP	1529	Valorización (R04)
Resina rehabilitación alcantarillado (Kg)	RNP	540	Eliminación

Glosario:

- RP: Residuo Peligroso
- RNP: Residuo No Peligroso
- «Valorización»: todo procedimiento que permita el aprovechamiento de los recursos contenidos en los residuos sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente (definición Ley 22/2011).
- «Eliminación»: todo procedimiento dirigido, bien al vertido de los residuos o bien a su destrucción, total o parcial, realizado sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente (definición Ley 22/2011).

a. La gestión de residuos está sistematizada, contando con varios centros productores de residuos inscritos en la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino que les van a dar a los mismos. En la evaluación y selección de estos, se valora entre otros criterios, que dispongan de la certificación por la norma ISO 14001, de gestión medioambiental.

En los documentos de aceptación de los residuos peligrosos que emite cada Gestor, se identifica el destino al que van dirigidos los residuos gestionados. En el caso de residuos no peligrosos, el Gestor de residuos facilita esta información.

4.1

G4-EN24

NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS

a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.

b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:

- localización del derrame;
- volumen del derrame;
- material del derrame, según las siguientes categorías: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua);
- derrames de combustible (superficies de suelo o agua);
- derrames de residuos (superficies de suelo o agua);
- derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y
- otros (que debe especificar la organización informante).

c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

RESPUESTA:

No ha habido derrames significativos en 2014.

G4-EN25

PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE

a. Facilite el peso total de:

- residuos peligrosos transportados;
- residuos peligrosos importados;
- residuos peligrosos exportados; y
- residuos peligrosos tratados.

c. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

RESPUESTA:

La empresa no realiza transporte, importación, exportación o tratamiento de residuos peligrosos de ningún tipo.

G4-EN26

IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTIA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

a. Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre:

- tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado;
- si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional); y
- valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

RESPUESTA:

No ha habido vertidos de agua. Por tanto, no ha habido masas de agua y hábitats relacionados afectados por este motivo

4.1

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-EN27

GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria.
- b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

RESPUESTA:

Anualmente Aguas de Alicante realiza una evaluación de aspectos ambientales, en la que establece los aspectos ambientales significativos y las medidas adoptadas para minimizarlos. Las relativas a 2014 se indican a continuación:

Se presenta la metodología seguida para revisar la lista de aspectos medioambientales identificados, incluyendo los aspectos asociados a situaciones de emergencia. Los aspectos correspondientes a las actividades del Alcance del SGMA han sido evaluados por el Técnico de Sistemas de Gestión y Jefes de Dpto. implicados siguiendo los criterios indicados por el procedimiento medioambiental PS-S/M-01 "Identificación de Aspectos Medioambientales" a través de la herramienta EVAM, quedando el resultado de la evaluación registrado en EVAM.

En esta Revisión del Sistema se aprueba la Lista de Aspectos Medioambientales Identificados.

Aspectos medioambientales significativos:

Se fija como límite de significancia el siguiente valor:

Límite de Significancia = $0,75 * 72 = 54$

No obstante, como novedad, este año se ha querido rebajar el límite de significancia al 48, ya que son varios los años que ha salido como único aspecto ambiental significativo la "Filtración de aguas residuales al subsuelo".

Se consideran aspectos medioambientales significativos aquellos cuya puntuación total sea igual o mayor del límite de significancia.

Este año son dos los aspectos que superan el límite de significancia es el siguiente. Estos son: "Filtración de aguas residuales al subsuelo" y "Generación de residuos peligrosos: Material informático y electrónico obsoleto".

El primer aspecto es controlado por el Dpto. de Explotación de Saneamiento mediante la inspección con cámara de TV y rehabilitación de tuberías o renovación de tramos de red. Se incluye en el Programa de Gestión 2013 la "Gestión en el desarrollo de las obras a ejecutar dentro del Plan Especial de Inversiones de AMAEM en el ámbito de la red de Saneamiento de Alicante", la "Implantación del Servicio de Control de Vertidos en

SAN VICENTE DEL RASPEIG”, la Implantación del Servicio de Control de Vertidos en PETRER”, “Implantación del Servicio de Control de Vertidos en El Campello”, la “CAMPAÑA DE ARRANQUE DEL CONTROL DE VERTIDOS EN MONFORTE DEL CID”, la “Ejecución de los planes anuales de actividad 2012 incluidos en el Control Integral de Vertidos”, la “Implantación en MONFORTE DEL CID del Procedimiento de Contratación a No-Domésticos con Gestión de Documentos Ambientales y Regularización de Autorizaciones de Vertido”, la inscripción en el registro de Entidades Colaboradoras de la Administración de la GVA, en el ámbito del Organismo de Inspección de Control de Vertidos”, la “Gestión mediante METRESA para identificar las prioridades de rehabilitaciones e inspecciones en la red de saneamiento de Alicante y San Juan”, la “Implantación de GALIA en la red de saneamiento de Alicante(Gestión Avanzada de la limpieza de alcantarillado) durante el año 2013”, la “Implantación de GALIA en la red de saneamiento de Alicante(Gestión Avanzada de la limpieza de alcantarillado)durante el año 2013”.

En cuanto a GALIA, el objetivo del proyecto se basa en desarrollar un conjunto de metodologías y herramientas que permitan priorizar las necesidades de rehabilitación de la red de drenaje y optimizar las inversiones efectuadas en este campo. Para ello es necesario implantar un sistema informático de ayuda a la decisión coste-beneficio en el mantenimiento, reparación y rehabilitación de redes de drenaje. El producto final será un Sistema de Ayuda a la Decisión (Decision Support System) que permitirá a la empresa establecer y mantener una gestión eficaz de sus redes de drenaje (programa METRESA).

El segundo es controlado por Sistemas de Información. Como novedad este año se va a cambiar el orden del almacén de residuos de la Calle Alona. Una de las dificultades que nos encontramos es que el almacén de residuos es a la vez un ámbito de uso para almacenaje ordinario de piezas para el área de Sistemas de Información.

Este año se pretende ubicar adecuadamente los residuos en un ámbito exclusivo para estos y controlar mejor las cantidades generadas. Todo ello antes de verano de 2015.

4.1

G4-EN28

PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS

a. Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se recupera en cada categoría de producto.

b. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.

RESPUESTA:

No aplica.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL

a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:

- valor monetario total de las sanciones significativas;
- número de sanciones no monetarias; y
- procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

No se han impuesto multas ni sanciones.

4.1

ASPECTO: TRANSPORTE

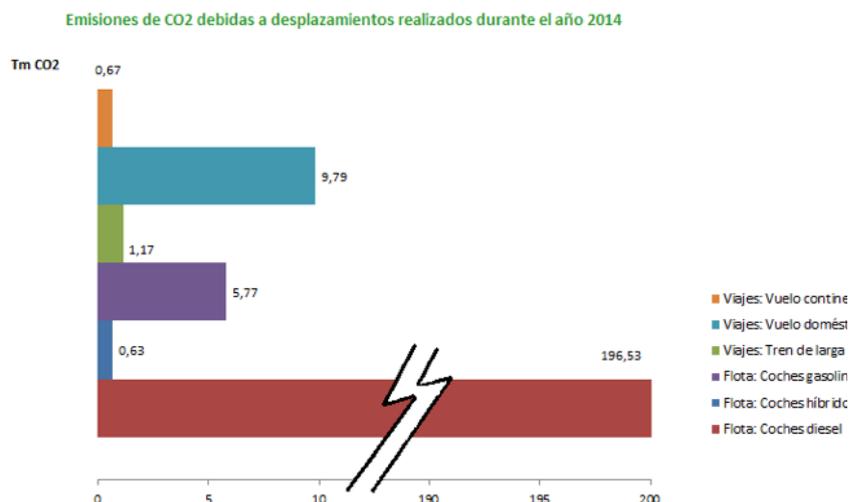
G4-EN30

IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL

- Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos.
- Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.
- Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

RESPUESTA:

a. La mayor parte de los impactos medioambientales producidos en AMAEM por desplazamientos tienen su origen en el transporte de los empleados. El siguiente gráfico presenta las emisiones, en toneladas de CO₂, debidas al uso de vehículos de la flota de la empresa (tanto para el desplazamiento de personal en plantilla como para el transporte de bienes y materiales), así como las emisiones derivadas del transporte utilizado por los empleados para viajes de empresa.



b. Son diversas las maneras en las que la empresa está tratando de mitigar el impacto del transporte de miembros de la plantilla.

Para evitar el impacto del transporte del personal, se promueve la desaparición de reuniones presenciales que impliquen desplazamiento, siendo sustituidas por reuniones virtuales.

También se han solicitado al Exmo. Ayuntamiento de Alicante, y se han instalado aparca-bicis para clientes y empleados cerca de las oficinas de la C/Alona, C/Catedrático soler y Dr. Just.

c. Para determinar qué impactos ambientales son significativos se ha utilizado el consumo energético de los transportes, en Kw/h.

Para ello se controlan todos los consumos energéticos de manera exhaustiva.

En procedimiento PS-S/E-01 - Identificación y evaluación de usos energéticos y oportunidades de mejora, señala la sistemática de gestión de los usos energéticos de la empresa. Son consumos significativos los que tengan un Consumo mayor que el 1% de la empresa, y ratio mayor que el promedio de los ratios de su grupo.

4.1

ASPECTO: GENERAL

G4-EN31

DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES

a. Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:

- costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y
- costos de prevención y gestión ambiental.

RESPUESTA:

Gastos de protección ambiental	
Coste tratamiento residuos	14.786 €
Auditoría acústica	1.980 €
Auditorías de Sistemas de gestión, ENAC	3.420 €
Implantación ISO 50001	7.327 €
Total	27.513

Total inversiones ambientales (Inversión por obras ambientales):

Tipo de Inversiones	2014
Obras de Saneamiento (Incl. Reposición Saneamiento)	7.080.582 €
Obras para la reutilización de Agua Regenerada	126.375 €
Total	7.206.957 €

ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN32

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES

a. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

RESPUESTA:

El porcentaje es del 100%.

De acuerdo con los procedimientos de la empresa, certificados por norma de gestión ambiental ISO 14001 y de eficiencia energética según ISO 50001, todos los proveedores significativos desde el punto de vista ambiental y de eficiencia energética se evalúan por estos criterios. En 2014 no se ha incorporado ningún nuevo proveedor con afección importante sobre el medioambiente o la eficiencia energética.

Además, de esta evaluación, en los procesos de licitación de obras se tienen en cuenta criterios medioambientales en la valoración de las ofertas recibidas. En 2014 se ha incorporado un nuevo proveedor, como resultado de la adjudicación de la obra de "Reposición del Colector General entre la Calle Alemania y Avda. Óscar Esplá". El resto de adjudicatarios de obras licitadas ya eran proveedores de la empresa anteriormente a 2014.

4.1

G4-EN33

IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO

- a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.
- b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales.
- c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a. No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.
- b. No hay proveedores con impactos ambientales significativos.
- c. No se conocen impactos ambientales significativos en la cadena de suministro en 2014.
- d. No se han evaluado proveedores con impactos ambientales significativos.
- e. No se ha puesto fin a ningún proveedor por este motivo.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34

NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
- se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

a. En 2014 se ha producido 1 reclamación por ruidos en un depósito de nuestra propiedad en San Vicente (conexión indebida de la alarma).

b. La reclamación se abordó y se resolvió en el periodo objeto de la memoria

c. No ha habido de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

4.1

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

Introducción

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

La Categoría de Desempeño social consta de varias subcategorías:

- Prácticas laborales y trabajo digno;
- Derechos humanos;
- Sociedad; y
- Responsabilidad sobre productos.

La mayoría del contenido de las subcategorías se basa en una serie de normas reconocidas a escala internacional y en otras referencias internacionales. Las cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

4.1

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO: EMPLEO

G4-LA1

NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN

a. Indique el número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.

b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región

RESPUESTA:

a.

Índice de contrataciones por edad y sexo		2014	
		Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años		1	0
Entre 30 y 45 años		3	14
Más de 45 años		0	4
TOTAL		4	18

Tamaño plantilla por edad y sexo

		2014	
		Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años		4	0
Entre 30 y 45 años		66	50
Más de 45 años		95	21
TOTAL		165	71

b.

Tasa de rotación

	Valor 2014
Tasa de rotación	5,51

4.1

G4-LA2

PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones:

- seguro de vida;
- seguro médico;
- cobertura por incapacidad o invalidez;
- baja por maternidad o paternidad;
- fondo de pensiones;
- acciones; y
- otras.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

a. El fondo social sólo se ofrece al personal con contrato indefinido

	2014
Dotación del Fondo Social	14.000 €

Igualmente, para ser beneficiarios del Plan de Pensiones es preciso tener al menos dos de antigüedad.

b. N/A

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO

- a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.
- b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.
- c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.
- d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.
- e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

RESPUESTA:

	Hombres	Mujeres	Total 2014
Nº empleados/as con derecho a baja por maternidad o paternidad	4	3	7
Nº empleados/as que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	1	3	4
Nº empleados que disfrutaron de permiso por paternidad	4	0	4
Nº empleados que se reincorporaron y permanecieron tras baja	4	3	7
Excedencia tras maternidad y paternidad	0	0	0

4.1

ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4

PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS

- a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente.
- b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

RESPUESTA:

- a. El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de la condiciones de trabajo es de 15 días, según establece el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995.
- b. El Art 8 del vigente Convenio Colectivo de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. establece el procedimiento de actuación para resolver cuantas dudas puedan surgir en la aplicación e interpretación del Convenio Colectivo, fijando un plazo de 7 días naturales a la Comisión de interpretación para reunirse y de 15 días naturales, a contar desde la fecha de la reunión, para emitir los informes.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA5

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

RESPUESTA:

100%. Todos los trabajadores se encuentran representados en el comité de Seguridad y Salud de Aguas de Alicante.

TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO

a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por:

- región; y
- sexo.

b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosados por:

- región; y
- sexo.

c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

RESPUESTA:

En el indicador no se distingue por región, puesto que todos los centros se encuentran en la provincia de Alicante.

De acuerdo con la normativa de Seguridad y Salud española, la empresa no trabaja con contratistas independientes que trabajan in situ, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo sea responsable la organización.

DATOS SIGNIFICATIVOS	2013	2014	
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin in itinere ni recaídas)	0	1	
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin in itinere ni recaídas) en hombres (H) y mujeres (M)		(sobresfuerzo)	
		H	M
		1	0
Nº total de accidentes mortales	0	0	
Nº de accidentes graves	0	0	
Nº accidentes "in itinere"	2	0	
Nº accidentes sin baja	2	2	
		H	M
		1	1
Índice de Incidencia: (nº accidentes con baja/plantilla media trabajadores)*100	0%	0,45%	
Tasa de accidentes (IR) (nº total de accidentes / total horas trabajadas) * 200.000	0	0,54	
Enfermedades profesionales	0	0	
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) (nº total de enfermedades profesionales / total horas trabajadas) * 200.000	0	0	
Tasa de absentismo por accidente de trabajo, AR= (Total horas de baja/Total horas trabajadas)*100	0,013%	0,046%	
Tasa días naturales perdidos contados desde el primer día de baja incluidos los accidentes In Itinere, IDR=(Nº total de días perdidos/Total horas trabajadas)*200.000	5,9	20,18	

c. Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delt@ de la Seguridad social.

4.1

G4-LA7

TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD

a. Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades

RESPUESTA:

Existen trabajadores expuestos a riesgos especiales (ruido, trabajo en espacios confinados, trabajos con fibrocemento).

Para todas las actividades realizadas por personal de la empresa que implican estos riesgos, se adoptan las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones. De esta manera, en los últimos años no ha habido trabajadores que tengan incidencias de enfermedad o accidentes graves debido a la profesión que desarrollan dentro de la empresa.

ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS

a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

RESPUESTA:

a. Sí, los acuerdos con los representantes de los trabajadores cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b. El 100% de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

4.1

ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA9

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:

- sexo; y
- categoría laboral.

RESPUESTA:

		2014				
		Hombres	Mujeres	Total	Promedio	TOTAL
Titulación superior		1265	590	1855	36	51
Titulación de grado medio		675	261	936	30	31
Mandos Intermedios		567	112	679	24	28
Oficiales Administrativos/as		333	743	1076	22	49
Oficiales Operarios/as		1496	0	1496	37	40
Resto de plantilla		450	6	456	12	37
TOTAL		4786	1712	6498	28	236

		2014	
		Hombres	Promedio
Titulación superior		1265	32
Titulación de grado medio		675	28
Mandos Intermedios		567	25
Oficiales Administrativos/as		333	19
Oficiales Operarios/as		1496	37
Resto de plantilla		450	23
TOTAL		4786	29

		2014	
		Mujeres	Promedio
Titulación superior		590	54
Titulación de grado medio		261	37
Mandos Intermedios		112	22
Oficiales Administrativos/as		743	24
Oficiales Operarios/as		0	0
Resto de plantilla		6	0
TOTAL		1712	24

PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES

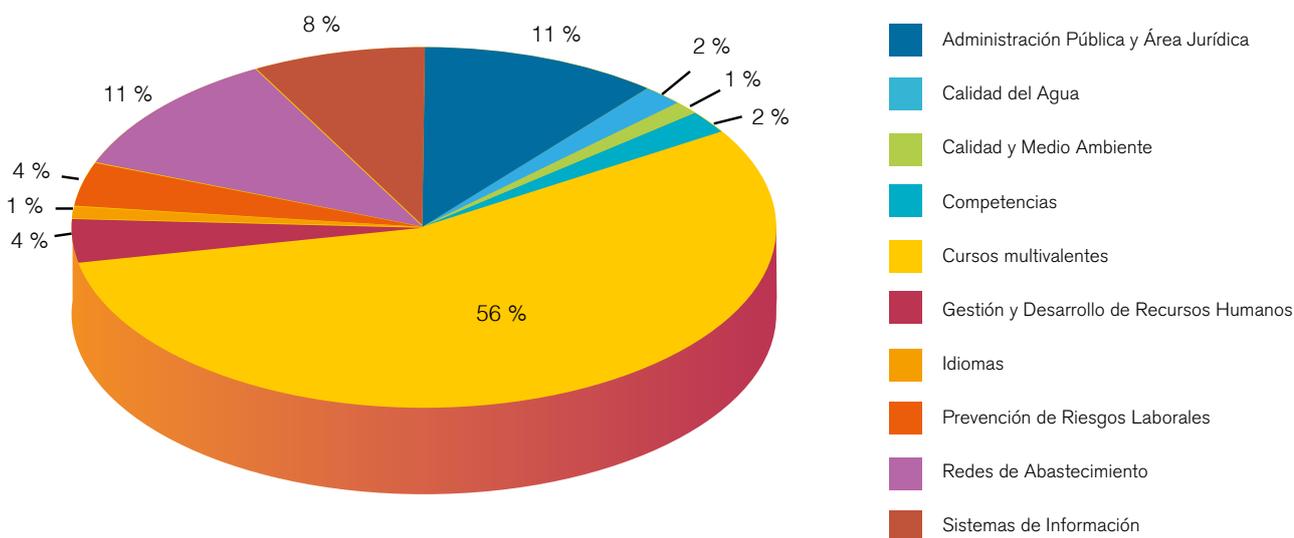
a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.

b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

RESPUESTA:

a. Tipo y alcance de los programas formativos.

Suma de Horas de Formación Totales



b. Programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales.

Cuando se producen desvinculaciones se ofrecen indemnizaciones por despido tomando en consideración factores como la edad, los años de servicio y los años que restan para alcanzar la edad de jubilación, salvo en los supuestos de despido por causas disciplinarias.

4.1

G4-LA11

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL

a. Indique qué porcentaje de los empleados han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

RESPUESTA:

Empleados/as con evaluación periódica de su desempeño y evolución de su carrera

	2014				TOTAL	
	Hombres		Mujeres			
Titulación superior	33	83%	10	91%	43	84%
Titulación de grado medio	18	75%	7	100%	25	81%
Mandos Intermedios	13	57%	3	60%	16	57%
Oficiales Administrativos	0	0%	1	3%	1	2%
Oficiales Operarios	0	0%	0	0%	0	0%
Resto de plantilla	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	64	39%	21	30%	85	36%

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12

COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:

- sexo;
- edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;
- grupos minoritarios; y
- otros indicadores de diversidad, si procede.

b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional:

- sexo;
- edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;
- grupos minoritarios; y
- otros indicadores de diversidad, si procede.

RESPUESTA:

Porcentaje de personas por sexo, grupos de edad y categoría profesional.

	2014													
	DIRECCIÓN		Titulación superior		Titulación de grado medio		Mandos Intermedios		Oficiales Administrativos/as		Oficiales Operarios/as		Resto de plantilla	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0
Entre 30 y 45 años	4	0	18	6	8	5	4	3	6	23	16	0	10	13
Más de 45 años	6	0	16	5	11	2	19	2	11	8	22	0	10	4
TOTAL	10	0	34	11	20	7	23	5	18	31	40	0	20	17

Personas con minusvalía
2% de la plantilla.

4.1

ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

G4-LA13

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

CLASIFICACIÓN	Promedio Remuneraciones 2014 en Euros	
	HOMBRES	MUJERES
DIRECTIVOS/AS	69.566,16	
DIRECTIVOS/AS MANDOS INTERMEDIOS/AS	67.963,31	59.113,72
MANDOS INTERMEDIOS/AS	44.602,56	41.398,28
PERSONAL TECNICO	32.908,94	31.217,72
PERSONAL ADMINISTRATIVO	33.140,79	30.555,71
PERSONAL OPERARIO	30.090,87	0,00

Existen unas únicas tablas salariales que resultan de aplicación tanto a los hombres como a las mujeres. Dentro de cada grupo profesional existen distintos niveles salariales a los que se accede en base a los criterios objetivos contemplados en el Artículo 16 del Convenio Colectivo. La menor antigüedad de las mujeres determina que al aglutinar los distintos niveles salariales aparezca cierta diferencia en la retribución.

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES

a. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

RESPUESTA:

100%. En 2014 sólo ha habido un único proveedor significativo como contratista de obras. Con carácter general, a los nuevos proveedores no se les examina por este criterio. Sin embargo, a los contratistas de obras y mantenimientos se les solicita certificado de estar al corriente de pago de impuestos ante la Agencia Tributaria y Seguros Sociales, TC1 y TC2.

4.1

G4-LA15

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.
- b. Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre las prácticas laborales.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- b. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- c. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- d. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- e. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
- se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

Parte denunciante	Tipo	Lugar	Nº Consultas	Nº Reclamaciones	Nº Resuelto/Abordado en 2014	Observaciones
Grupo de interés interno. Plantilla.	Igualdad	Recursos Humanos Consejera de Igualdad	0	0	0	
Grupo de interés interno. Plantilla.	Laboral	Recursos Humanos Responsables Departamento	1	0	1	
Grupo de interés interno. Plantilla.	Acoso	Prevención de Riesgos Lab. Consejera de Acoso	1	0	1	
Representación legal trabajadoras/es	Laboral	Recursos Humanos Responsables Departamento				Firmado nuevo Convenio Colectivo periodo 2014-2016
Otros externos	Laboral	Recursos Humanos Responsables Departamento	2	0	2	
Reclamaciones anteriores resueltas en 2014	Laboral	Recursos Humanos Responsables Departamento	0	1	1	Sentencia Judicial

4.1

DERECHOS HUMANOS

ASPECTO: INVERSIÓN

G4-HR1

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

- a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».

RESPUESTA:

- a. 0. No aplica por ser proveedores de bienes o servicios nacionales con buenas prácticas en materia de derechos humanos.

HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS

a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

RESPUESTA:

Aguas Municipalizadas de Alicante está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

- El Código Ético.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
- Las políticas Agbar, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
 - En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

En Diciembre de 2014 se distribuyó a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas de Agbar que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético. Además, todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Durante el año 2014 se impartió la siguiente formación:

Curso	Nº Asistentes	% Asistentes	Horas curso	Total horas
Estructura Ética-Políticas Agbar	17	7,2%	4	68
Estructura Ética- Riesgos Penales	56	23,7%	6	336
Total	73	30,9%		404

4.1

ASPECTO: INVERSIÓN

G4-HR3

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.

b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:

- la organización ha analizado el caso;
- se está poniendo en práctica un plan correctivo;
- se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
- el caso ya no es objeto de ninguna medida.

RESPUESTA:

No se tiene constancia de este tipo de incidentes.

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS

a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de:

- tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
- países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria, destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

RESPUESTA:

El Convenio Colectivo de AMAEM en los arts. 41 y 42 regula el derecho de reunión y de asamblea. AMAEM no incurre en operaciones ni trabaja con proveedores/as que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos. Se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.

4.1

ASPECTO: TRABAJO INFANTIL

G4-HR5

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de:

- trabajo infantil; y
- trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.

b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de:

- tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
- países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

RESPUESTA:

N/A

ASPECTO: TRABAJO FORZOSO

G4-HR6

CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO

a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de:

- tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
- países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

b. Indique qué medidas ha adoptado la organización informante durante el periodo cubierto por la memoria, dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

RESPUESTA:

a. N/A. Todos los centros se encuentran en la provincia de Alicante. No se han hallado centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso.

b. N/A

4.1

ASPECTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7

PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES

- a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.
- b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.

RESPUESTA:

- a. No aplica a Aguas de Alicante, ya que no tiene en plantilla personal de seguridad. Éste lo contrata a una empresa de seguridad privada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.
- b. La empresa de servicios de Seguridad Privada realiza cursos de formación al 100% de los vigilantes que prestan sus servicios en la organización.

ASPECTO: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

G4-HR8

NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS

a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria.

b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:

- la organización ha analizado el caso;
- se está poniendo en práctica un plan correctivo;
- se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
- el caso ya no es objeto de ninguna medida.

RESPUESTA:

N/A

4.1

ASPECTO: EVALUACIÓN

G4-HR9

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

a. Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.

RESPUESTA:

Sin actividad internacional

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS

a. Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

RESPUESTA:

No aplica.

G4-HR11

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en derechos humanos se ha evaluado.

b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos.

c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro.

d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.

e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

Si actividad internacional

4.1

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR12

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
- se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

No se han presentado reclamaciones.

SOCIEDAD

ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES

G4-S01

PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:

- evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos;
- evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental;
- publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales;
- programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas;
- planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables;
- comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos;
- procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

RESPUESTA:

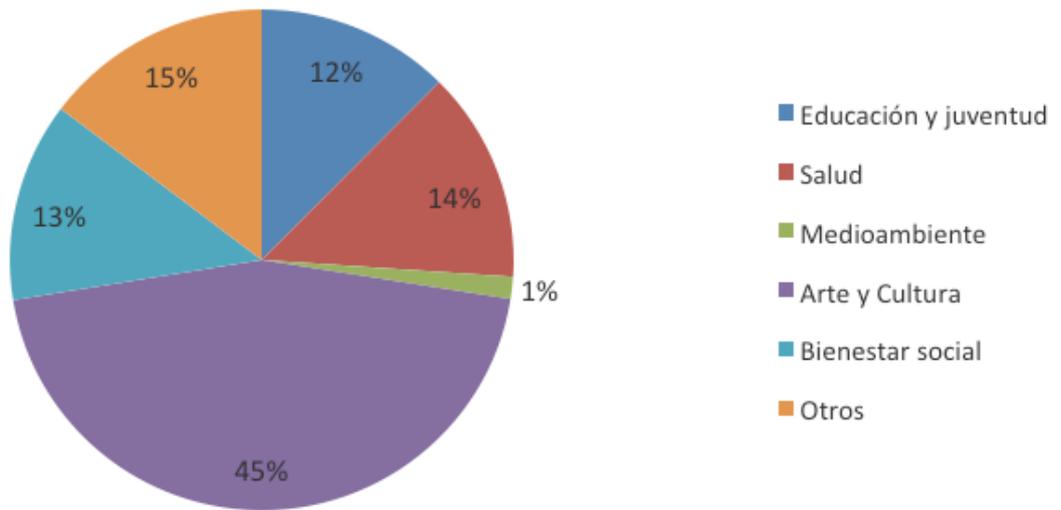
a.
El 100% de los centros se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en la comunidad:

- Alicante
- San Vicente
- San Juan
- Monforte del Cid
- Petrel
- El Campello

4.1

LBG

Total valor de contribuciones (incluyendo costes de gestión)	254.796 €	Cantidades 2014
Total valor de contribuciones (excluyendo costes de gestión)	231.876 €	Cantidades 2014
Como	Dinero	210.366 €
	Tiempo	21.510 €
	Costes de gestión	22.920 €
	CHECK TOTAL	254.796,00 €
Motivación -	Aportación puntual	255,00 €
	Inversión social	79.242,00 €
	Iniciativa alineada con el negocio	152.379,00 €
	CHECK TOTAL	231.876,00 €
Área de actividad -	Educación y juventud	28.761,00 €
	Salud	31.490,00 €
	Desarrollo socioeconómico	560,00 €
	Medioambiente	3.284,00 €
	Arte y Cultura	103.834,00 €
	Bienestar social	29.757,00 €
	Ayuda humanitaria	255,00 €
	Otros	33.935,00 €
	CHECK TOTAL	231.876,00 €
Ámbito geográfico	España	231.876,00 €
	Australia	0,00 €
	CHECK TOTAL	231.876,00 €
Voluntariado		
Nº de empleados participantes en horario laboral	104	
Nº total de horas dedicadas por los empleados en horario laboral	717	



4.1

G4-S02

CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES

a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a:

- la ubicación de los centros; y
- los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

RESPUESTA:

No hay centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales

ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO3

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS

- a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción.
- b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones

RESPUESTA:

- No se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción.
- No ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción.
- Está definido un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según detalle expuesto en G4-56.

Aguas Municipalizadas de Alicante está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

El Código Ético. Valores:

- El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
 - La búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros productos y servicios.
 - El avance tecnológico.
 - La diversidad y el desarrollo sostenido de la sociedad.
 - La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.
 - El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
- Las políticas Agbar, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
- En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

En Diciembre de 2014 se distribuyó a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas de Agbar que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético. Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Además se pueden realizar consultas en la forma establecida en el Protocolo de Prevención del Acoso expuesto en el apartado específico de la intranet de AMAEM o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

G4-SO4

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones.

b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región.

d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.

e. Indique el número y porcentaje de miembros de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

RESPUESTA:

a. Toda la plantilla ha sido informada sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, según contenido expuesto en G4-SO3.

Está previsto que todo el personal de la Organización reciba formación sobre la Estructura Ética. Concretamente durante el año a que se refiere la Memoria fue impartida la formación más abajo referida.

b. 56 empleados han sido informados. Esto implica el 23,7% del total de empleados de Aguas de Alicante. El 100% del personal que se encuentra en puestos de decisión.

c. 1 socio empresarial. 100%. Aguas de Alicante sólo tiene un socio empresarial: Hidraqua, S.A. Hidraqua es el único socio empresarial de Aguas de Alicante. Todas estas políticas están implantadas en el grupo Agbar, que es propietario al 100% de Hidraqua.

d. 9 personas. 100%. Durante el año 2014 todo el personal directivo ha realizado cursos de Prevención del Acoso Laboral y de Estructura Ética-Riesgos Penales.

e. No procede distinción por región, ya que Aguas de Alicante sólo presta sus servicios en la provincia de Alicante.

Nombre del curso	Titulación Superior	Mandos	Personal Técnico	Administrativos/as	Ayudantes	Total general
Prevención Acoso Laboral	21		5			26
Estructura ética - Políticas Agbar	7	2	2	5	1	17
Estructura Ética: Riesgos Penales	22	4	14	13	3	56

CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción.**
- b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado.**
- c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.**
- d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.**

RESPUESTA:

Durante el periodo objeto de la memoria no ha sido detectado ningún caso de corrupción.

4.1

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

G4-S06

VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO

- a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario.
- b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

RESPUESTA:

- a. El valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización es: **254.796 €**. **El 100% de la contribución se ha realizado íntegramente en España.**
- b. AMAEM emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBG), un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-S07

NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS

a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante.

b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

RESPUESTA:

No aplica.

4.1

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-S08

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA

a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:

- valor monetario total de las sanciones significativas;
- número de sanciones no monetarias; y
- procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

RESPUESTA:

No se han impuesto multas ni sanciones.

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-S09

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL

a. Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

RESPUESTA:

No se han examinado nuevos proveedores bajo este criterio.

4.1

G4-SO10

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado.
- b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a. 0. No se ha evaluado a ningún proveedor por este motivo.
- b. 0.
- c. No se han descubierto este tipo de impactos en la cadena de suministro.
- d. 0.
- e. 0.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

G4-SO11

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
- se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

No se han presentado reclamaciones.

4.1

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Introducción

La Subcategoría de Responsabilidad sobre productos aborda Aspectos relacionados con los productos y servicios que afectan directamente a los grupos de interés, especialmente a los clientes.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR1

PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS

a. Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

RESPUESTA:

a) 100%

Para controlar la calidad del agua potable suministrada, se sigue lo establecido en el RD 140/2003, cumpliéndose los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de la calidad del agua.

NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES

a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:

- incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo;
- incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación; e
- incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

- a) No ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria. Está pendiente la implantación de la ISO 22000 de Gestión de la Seguridad alimentaria.
- b) No ha habido ningún incidente relevante en cuanto a la calidad del agua suministrada.

4.1

ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3

VTIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS

a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos:

	SÍ	NO
Origen de los componentes del producto o servicio		
Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social		
Instrucciones de seguridad del producto o servicio		
Eliminación del producto e impacto ambiental o social		
Otros (explíquense)		

b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetas a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

RESPUESTA:

N/A si bien se publica información sobre la calidad del agua en la página web de Aguas de Alicante.

G4-PR4

NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por:

- incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo;
- incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación; e
- incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

- a) N/A
- b) N/A

4.1

G4-PR5

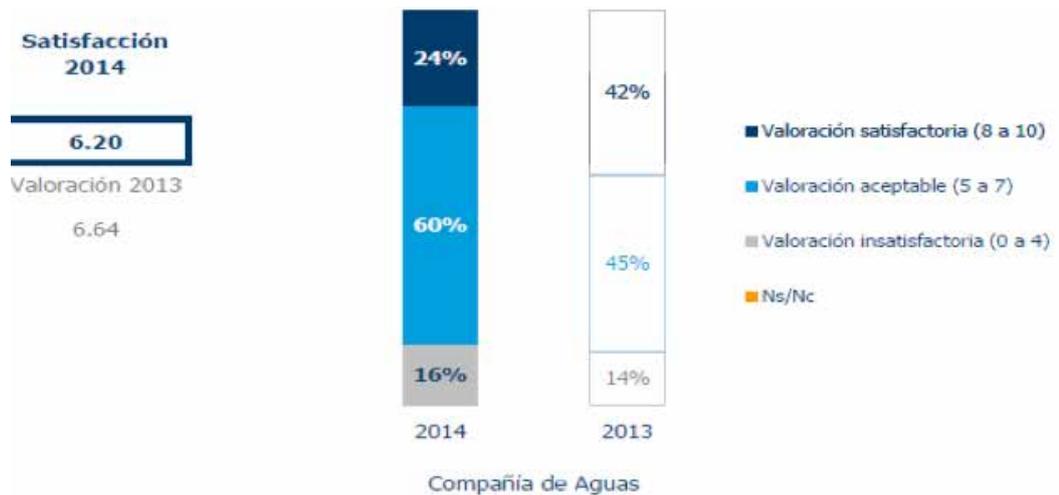
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre:

- la organización en su conjunto;
- una categoría principal de productos o servicios; y
- centros de operaciones significativos.

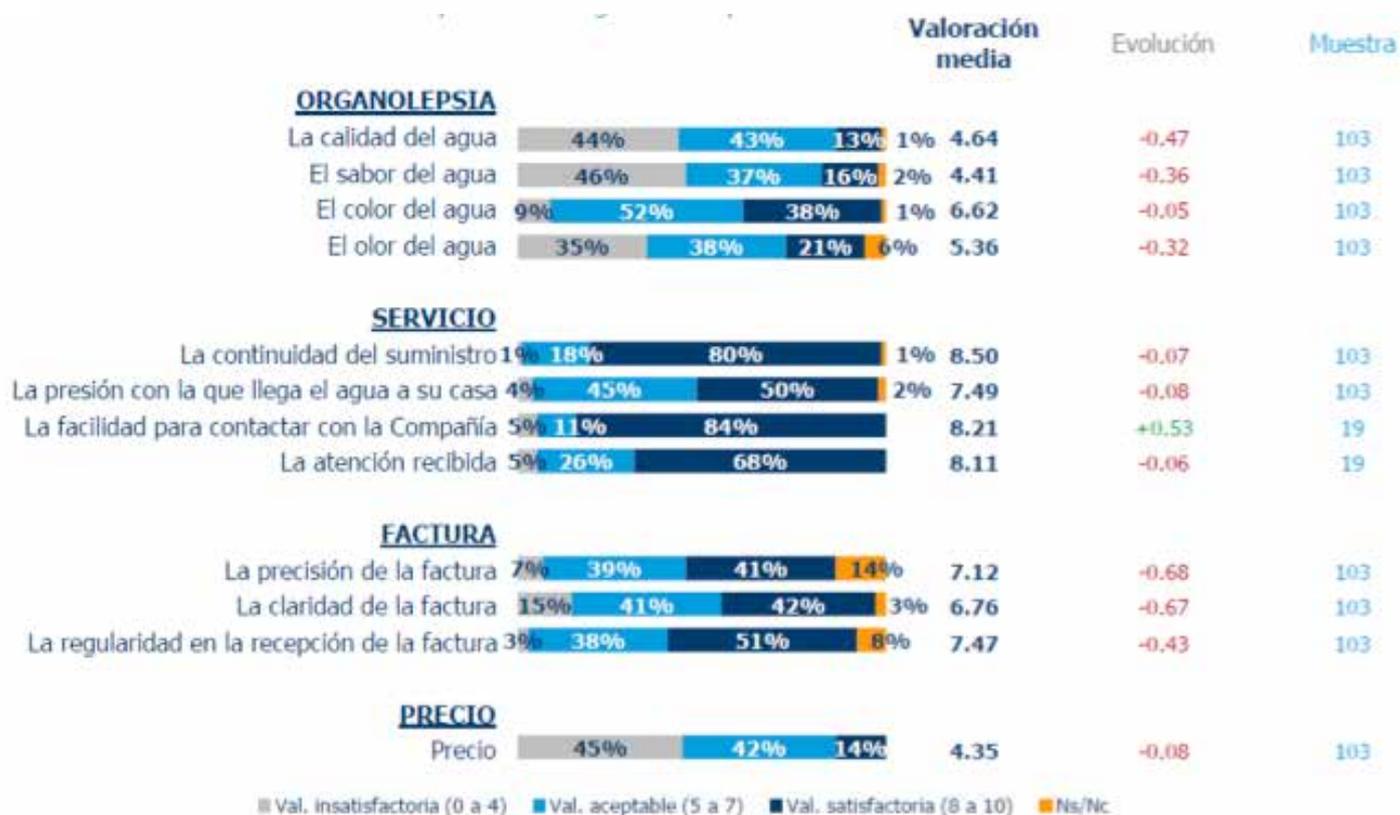
RESPUESTA:

Anualmente la empresa realiza encuesta de satisfacción. A continuación se ponen los principales resultados de la misma.



Base: 103





■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

4.1

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR6

VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO

a. Indique si la organización vende productos:

- prohibidos en determinados mercados;
- cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.

b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.

RESPUESTA:

La organización no vende productos prohibidos o en litigio.

NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por:

- incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo;
- incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación; e
- incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.

4.1

ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8

NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES

a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en:

- reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y
- reclamaciones de órganos regulatorios.

b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.

c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración sobre este tema.

RESPUESTA:

a. Se ha recibido una reclamación de parte externa. En 2014 se ha producido una reclamación en virtud de la LOPD, debido a que el personal de la empresa que realiza el servicio de lectura de contadores dejó las facturas en su modalidad "in situ" al conserje de la finca ante la insistencia de éste, indicando estar autorizado. Ante esta actuación, el titular del contrato mostró su disconformidad.

b. No se han detectado filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9

COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

No se han impuesto multas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AGUA EN ALTA

Agua suministrada por un tercero o proveniente de las plantas de potabilización o pozos y que es conducida hasta un depósito.

AGUA EN BAJA

Agua que proviene de un depósito y que es conducida hasta las viviendas.

AGUA FREÁTICA

Agua acumulada en el subsuelo, procedente del agua superficial filtrada que, además, alimenta a pozos y manantiales.

AGUA POTABLE

ALCANTARILLADO DE GRAVEDAD

Sistema que se aplica convencionalmente para el drenaje de aguas residuales. Su instalación requiere de la existencia de una pendiente positiva con el fin de garantizar la presencia de un flujo impulsado por gravedad.

ALJIBE

Cisterna, depósito subterráneo de agua.

AMAEM

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta.

APPLUS

Entidad certificadora acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

AQUATEC

Empresa AQUATEC, S.A., Tecnologías aplicadas al Ciclo Medioambiental del Agua

AUDITORIA

La auditoria es una función de Dirección cuya finalidad es analizar y apreciar acciones correctivas del control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de sus informe y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

BIOCARBURANTES

Los biocarburentes son combustibles dentro del grupo de energías procedentes de la biomasa resultantes de la transformación de cultivos vegetales, existiendo actualmente dos grandes líneas de producción diferenciada.

4.2

BIODIVERSIDAD

Biodiversidad, también llamada diversidad biológica, es el término por el que se hace referencia a la amplia variedad de seres vivos sobre la Tierra y los patrones naturales que la conforman, resultado de miles de millones de años de Evolución según procesos naturales y también, de la influencia creciente de las actividades del ser humano, la biodiversidad comprende igualmente la variedad de ecosistemas y la diferencias genéticas dentro de cada especie que permiten la combinación de múltiples formas de vida, y cuyas mutuas interacciones y con el resto del entorno, fundamentan el sustento de la vida sobre el planeta.

BIOGAS

Mezcla de gas metano y CO_2 cuyo origen es la descomposición de diversas bacterias sobre sustancias orgánicas, apareciendo fundamentalmente donde hay desechos

CAMBIO CLIMÁTICO

Se llama cambio climático a la modificación del clima con respecto al historial climático a una escala global o regional.

BSI

Entidad certificadora acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

CARGA ORGÁNICA

Cantidad de materia orgánica en el líquido que ejerce un efecto negativo en el cuerpo receptor de aguas.

CASH-FLOW

Indica la cantidad total de recursos que genera la empresa. Se calcula sumando el resultado del ejercicio más la dotación para amortización del inmovilizado más las dotaciones a las provisiones a largo plazo.

COAGULACION

Proceso mediante el cual los sólidos disueltos presentes en el agua son alterados de manera que se separan del agua formando una fase sólida insoluble gelatinosa.

COGENERACIÓN

Producción combinada de electricidad y energía calorífica a partir de una fuente de energía primaria, como por ejemplo el gas natural, gasoil o fueloil. En el caso de las EDAR, se aprovecha el biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de fangos como combustible en la cogeneración.

COLECTOR

Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales y las conduce a la estación depuradora.

COLUMNA DE AGUA (MCA)

Unidad de medida de la presión que representa el peso de una columna de agua pura (densidad 1.000 kg/m³). El múltiplo más utilizado es el metro de columna de agua (mca), que será la presión en el fondo de una piscina de un metro de profundidad.

CONCENTRADOR

Mecanismo que pertenece al sistema de telelectura de contadores. Su principal función consiste en transformar la información en paquetes IP y establecer una comunicación bidireccional entre el contador y el centro de control.

DBO5

Demanda biológica de oxígeno a cinco días: es el ensayo normalizado para evaluar el consumo del oxígeno por la vía biológica de la materia orgánica contenida en una muestra de las aguas residuales a 20 °C en la oscuridad y durante cinco días.

DEPURADORA

Instalación destinada a la purificación de las aguas residuales, urbanas, agrícolas e industriales, de modo que puedan ser vertidas de nuevo en el medio receptor.

DESALOBRACIÓN

Proceso por el cuál se transforma el agua salobre en agua dulce. A priori, la desalobración comporta unos costes menores a la desalinización. No obstante, a largo plazo, comporta un impacto mediambiental superior.

DESARROLLO SOSTENIBLE

Consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO (DSU)

Vertido de agua residual y pluvial del sistema de alcantarillado a los medios receptores. Se producen básicamente en periodo de lluvia cuando los interceptores o la depuradora no pueden asumir todo el volumen de agua que les llega.

DESMINERALIZACIÓN

Proceso consistente en la eliminación de sólidos disueltos en el agua.

DESNITRIFICACION

Tratamiento empleado para la eliminación de nitratos del agua, convirtiendolos en nitrogeno en foama gaseosa, que va a parar a la atmosfera.

DESODORIZADORES

Equipos que permiten la neutralización de olores que pueden resultar molestos. Inicialmente, los flujos de la sustancia a depurar y el flujo depurador entran en contracorriente. A medida que avanza el proceso, el flujo depurador se va enriqueciendo con el aroma y el flujo de la sustancia va perdiendo el aroma. De esta manera, se consigue eliminar cualquier tipo de olor.

4.2

DESORCIÓN

Sistema de eliminación de trihalometanos contenidos en el agua potable, mediante microburbujas de un tamaño determinado introducidas a intervalos variables.

DIGESTION ANAEROBICA

Transformación de la materia orgánica por acción de microorganismos que solo se desarrollan en la ausencia de oxígeno libre.

DIOXICLORACIÓN

Proceso por el cuál se añade dióxido de cloro al agua para desinfectarla y, al mismo tiempo, mejorar su sabor y olor. Este proceso ofrece ventajas respecto al sistema tradicional de preoxidación, ya que asegura la protección microbiológica del agua durante más tiempo.

DQO

Demanda química de oxígeno: cantidad de oxígeno (medido en mg/l) que es consumido en la oxidación de materia orgánica y materia inorgánica oxidable, bajo condiciones de prueba. Es usado para medir la cantidad total de contaminantes orgánicos presentes en aguas residuales. En contraposición al DBO, con el DQO prácticamente todos los compuestos son oxidados.

DSU (DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO)

Vertido de agua residual y pluvial del sistema de alcantarillado a los medios receptores. Se producen básicamente en periodo de lluvia cuando los interceptores o la depuradora no pueden asumir todo el volumen de aguas que les llega

EBAR

Estación de bombeo de aguas residuales: infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

EBIT

Beneficio Antes de Intereses e Impuestos (Earnings Before Interests and Taxes).

ECA

Entidad Colaboradora de la Administración

EDAM

Estación depuradora de agua de mar: infraestructura destinada al tratamiento de agua marina para su conversión en agua apta para el consumo del hombre, usos domésticos y utilización industrial.

EDAR

Estación depuradora de aguas residuales: instalación destinada a la reducción de la carga contaminante que hay en las aguas residuales, antes que sea vertida a un medio receptor. La reducción es más o menos importante, dependiendo del tratamiento aplicado.

ELECTRÓLISIS

Proceso mediante el cuál se separa un compuesto en los elementos que lo forman, utilizando para ello la electricidad. En el caso del agua, los componentes separados son el hidrógeno y el oxígeno.

EQUIPOS PORTÁTILES PDA

Ordenador de mano y portátil que permite realizar muchas de las funciones de un ordenador de escritorio (crear documentos, navegar por Internet, reproducir archivos de audio o vídeo, entre otros).

ETAP

Estación de tratamiento de agua potable: instalación en que se trata el agua para hacerla potable, es decir, apta para el consumo humano.

FANGO

Residuo de consistencia pastosa, más o menos cargado de agua, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición, in situ, de la vegetación, o de un tratamiento industrial.

FOTOVOLTAICA, PLACA

Dispositivo que, mediante el efecto fotovoltaico, convierte una radiación luminosa en una corriente eléctrica.

GAS DE EFECTO INVERNADERO

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO₂ (dióxido de carbono), CO (monóxido de carbono), CH₄ (metano) y los clorofluorocarbonos (CFC).

GLP (GAS LICUADO PETRÓLEO)

Mezcla de gases condensables compuesta normalmente por butano y propano. En la actualidad, uno de los usos más importantes es como combustible para automóviles. También se utiliza como combustible doméstico y combustible de refinería.

GADU

Gestión avanzada del drenaje urbano: se fundamenta en el conocimiento, la planificación, la explotación dinámica y la integración del ciclo completo del agua.

GLOBAL PACKET RADIO SYSTEM (GPRS)

Sistema de comunicaciones móviles que permite a las redes celulares una conexión de alta velocidad y navegar por páginas WAP (Wireless Application Protocol). Este sistema es equivalente a la ADSL.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Red internacional de expertos pertenecientes a diferentes grupos de interés que publica la guía

4.2

para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo. La última versión de su guía, denominada G3, se presentó en 2006.

GSM

Sistema de regulación de presiones vía telefonía móvil

GW/h

Gigavatios hora

HUELLA DE CARBONO

Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, en la atmósfera. Su cálculo permite la implementación de estrategia dirigidas a reducir las emisiones.

HUELLA HÍDRICA

Indicador que mesura el volumen total de agua dulce que se utiliza para producir bienes y servicios consumidos por un individuo o comunidad así como los producidos por los comercios.

ICE PIGGING

Sistema innovador de limpieza de redes de agua potable mediante hielo.

IMBORNAL

Boca o agujero por donde sale el agua de lluvia o de riego en tejados o en aceras.

IMPACTO AMBIENTAL

Por impacto ambiental se entiende el efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos. El concepto puede extenderse, con poca utilidad, a los efectos de un fenómeno natural catastrófico. Técnicamente, es la alteración del ambiente (medioambiente), debido a la acción antrópica o a eventos naturales.

ÍNDICE DE MICROMEDICIÓN

Indicador que relaciona las conexiones facturadas con lectura respecto a las conexiones facturadas totales.

INERTIZACIÓN

Tratamiento fisicoquímico de acondicionamiento de un residuo consistente en mezclarlo con reactivos específicos con el objetivo de obtener un residuo apto para ser eliminado en un vertedero controlado.

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN

Importe total obtenido como resultado de agregar los diferentes ingresos ligados a la explotación, obtenidos por la empresa durante el año de referencia.

INNOVACION

Innovación es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la

4.2

intención de ser útiles para el incremento de la productividad. Un elemento esencial de la innovación es su aplicación exitosa de forma comercial.

INVERSIONES INMATERIALES

Gastos realizados en un ejercicio, no materializados en activos, susceptible de producir sus efectos en varios ejercicios futuros.

INVERSIONES MATERIALES

Activos materiales adquiridos que se esperan utilizar durante más de un ejercicio contable para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o con fines administrativos.

INVERSIONES FINANCIERAS

Activos adquiridos por una empresa y que no son utilizados de manera directa en el proceso productivo. Su objetivo es el de mantener el control sobre las filiales o una participación estable en otras empresas mediante la posesión de acciones, obligaciones, créditos, bonos, etc...

ISC

Índice de Satisfacción del cliente

LABAQUA

Laboratorio de Aguas.

LIMNÍMETRO

Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua

MARGEN DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

Resultado de deducir de la cifra neta de ventas el coste de la mercancía vendida y los demás gastos de explotación y las provisiones de tráfico, expresado como porcentaje sobre las ventas netas.

MARGEN DEL RESULTADO NETO

Resultado final de la actividad de la empresa calculado como diferencia entre la totalidad de los ingresos y la totalidad de los gastos y expresado como porcentaje sobre las ventas netas.

METODOLOGÍA LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)

Medidor que permite evaluar la acción y contribución social de una empresa. El indicador contempla cuatro tipos de iniciativas en función de su motivación: aportaciones puntuales, inversiones sociales, iniciativas alineadas con el negocio y contribuciones obligatorias.

METRAWA:

Metodología para Planificación y Renovación de la Red de Abastecimiento.

NA

No aplica

4.2

ND

No hay datos disponibles

NORMA ISO 9001

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

NORMA ISO 14001

ISO 14001 es una norma aceptada internacionalmente que establece como implantar un sistema de gestión ambiental (SGM) eficaz. La norma se ha concebido para gestionar el delicado equilibrio entre el mantenimiento de la responsabilidad y la reducción del impacto ambiental. Con el compromiso de toda la organización, permite lograr ambos objetivos.

NORMA ISO 17020

ISO 17020 es una norma aceptada internacionalmente que establece los requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección. Contiene los requisitos para la competencia de los organismos que realizan las inspecciones y para la imparcialidad y coherencia de sus actividades de inspección.

NORMA OHSAS 18001

Norma que trata sobre los requisitos de sistemas de gestión de seguridad.

NORMA ISO 50001

Norma ISO 50001 es una norma aceptada internacionalmente que establece cómo implantar un sistema de gestión de la energía (SGE). La norma se ha concebido para asegurar el control de los consumos energéticos y la mejora continua en el uso eficiente de la energía.

NOX

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.

ORGANOLÉPTICAS

Propiedades de un cuerpo que pueden ser percibidas por los sentidos, como el color, el olor, el gusto o la textura.

ÓSMOSIS INVERSA

Tratamiento que consiste en aplicar una presión superior a la osmótica en una solución concentrada de modo que el disolvente pase, a través de una membrana semipermeable, hacia una solución menos concentrada y se separe así de los contaminantes. Se utiliza en el tratamiento de aguas.

PDSI

Plan Director de Seguridad de la Información

PERLIZADORES

Equipos que se colocan en los grifos, sustituyendo el filtro tradicional. Este mecanismo contribuye a la reducción del consumo de agua gracias a la dosificación del chorro de agua.

POTABILIZADORA

Infraestructura que transforma el agua superficial de los ríos en agua apta para el consumo humano, y usos industriales y domésticos.

PRELOCALIZADORES DE FUGAS

Equipos electrónicos capaces de grabar el sonido provocado por el agua a su paso por las tuberías. El sistema opera por las noches y los datos se examinan la mañana siguiente. La información recogida es analizada por técnicos, mediante tratamiento informático, de modo que las fugas pueden ser detectadas en el menor tiempo posible.

PREOXIDACIÓN

Proceso mediante el cuál se introduce un agente oxidante en el agua que facilita la eliminación de materia orgánica y metales disueltos, contribuyendo a la mejora de su calidad.

PNUMA

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

PROTESTO

Acto solemne cuyo objetivo consiste en dejar testimonio de que el documento presentado a cobro no ha sido pagado.

REACTIVO:

Un reactivo es, en química, toda sustancia que interactúa con otra (también reactivo) en una reacción química y da lugar a otras sustancias de propiedades, características y conformación distinta, denominadas productos de reacción o simplemente productos.

REACTOR BIOLÓGICO

Es la zona donde tiene lugar el tratamiento de oxidación biológica de materia orgánica a partir de microorganismos y con un aporte de aire realizado mediante eyectores o soplantes según los casos.

RECICLAR

Reciclar es la transformación de las formas y presentaciones habituales de los objetos de cartón, papel, lata, vidrio, algunos plásticos y residuos orgánicos, en materias primas que la industria de manufactura puede utilizar de nuevo.

RENDIMIENTO

En un contexto empresarial. El concepto de rendimiento hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.

4.2

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

Es la diferencia entre las ventas resultantes de la actividad ordinaria de la empresa y las compras necesarias para poder realizar estas ventas.

RESULTADO NETO

Es el resultado final de la actividad de la empresa. Se calcula como diferencia entre todos los ingresos y todos los gastos de la empresa.

REUTILIZACIÓN

Proceso de minimización de generación de residuos consistente en recuperar productos utilizados que, de otra manera, se convertirían en productos de desecho (por ejemplo, la reutilización de aguas residuales una vez depuradas).

SANEAMIENTO POR VACÍO

Sistema que sirve para recolectar aguas residuales desde varios puntos de vertido y transportarlos a un punto central de recogida, mediante el aire y una red de tuberías cerradas mantenida a una presión negativa constante.

SGS

Entidad Certificadora Acreditada por ENAC

SIPAID

Sistema Integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas al medio receptor

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Modelo único de gestión que agrupa el sistema de Gestión de Calidad, el sistema de Gestión Ambiental y el sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.

SO_x

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H₂S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

STAKEHOLDERS

Quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Grupos de interés.

STRIPPING

Método de tratamiento de aguas basado en la eliminación de la contaminación mediante su traspase de un medio acuoso a otro gaseoso.

SULFHÍDRICO (H₂S)

Se trata de un gas inorgánico, inflamable e incoloro. Es el principal causante de las molestias por malos olores. Se le conoce comúnmente como gas de alcantarilla.

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

TRIHALOMETANOS (THM)

Son compuestos químicos volátiles generados durante el proceso de potabilización del agua. Se originan fruto de una reacción de la materia orgánica no tratada y el cloro utilizado para desinfectar.

TRATAMIENTO BIOLÓGICO

Proceso de tratamiento de aguas que se lleva a cabo con la intervención de microorganismos que actúan principalmente sobre la materia orgánica presente en el agua.

TRATAMIENTO FISICOQUÍMICO

Proceso de tratamiento de aguas en que se combinan métodos físicos con la adición de productos químicos con el objetivo de lograr una reducción de la carga contaminante presente en el agua.

TRIHALOMETANOS:

Los Trihalometanos (THMs) son compuestos químicos volátiles que se general durante el proceso de potabilización del agua por reacción de la materia orgánica, aun no tratada, con el cloro utilizado para desinfectar.

ULTRAFILTRACIÓN

Técnica de filtración por medio de membranas semipermeables que permiten el paso en un solo sentido de moléculas de 0,05 mm a 10 mm, aproximadamente, gracias a un gradiente de presión, utilizada especialmente en la filtración de sistemas coloidales macromoleculares.

UTILITIES

Empresas relacionadas con la prestación de servicios públicos, tales como energía, agua, gas, alcantarillado, entre otros.

VARIACIONES DE FRECUENCIA

Dispositivo que permite controlar la velocidad de rotación de un motor. Sus principales ventajas son la disminución del consumo eléctrico y la prolongación de la vida útil de la maquinaria.

WATIO PICO (WP)

Unidad de potencia que hace referencia al producto de la tensión por la intensidad (potencia pico) del panel fotovoltaico en unas condiciones estándares de medida (STC).

WEBEX

Video conferencia con sistema seguro via Internet

4.3

CUESTIONARIO

Su opinión es muy importante para nosotros.

AMAEM, agradece de antemano todas las sugerencias y comentarios que pueda aportar y le garantiza que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible de 2015.

1. ¿Cuánto ha leído del informe de Informe de Desarrollo Sostenible de AMAEM 2014?

- a. Todo
- b. Una parte
- c. La mayor parte

2. Sitúe ahora su vinculación con AMAEM ¿Dentro de que grupo de interés se encuentra?

- a. Cliente
- b. Empleado
- c. Accionista
- d. Proveedor
- e. Medios de comunicación
- f. Administración

3. ¿Qué apartado del informe ha encontrado más interesante?

- a. Conócenos
- b. Buen gobierno y gestión ética
- c. Equipo humano y desarrollo del talento
- d. Orientación al cliente
- e. Fortalecimiento de la cadena de proveedores
- f. Implicación social y derecho humano al agua
- g. Innovación sostenible
- h. Relación con los grupos de interés
- i. Promoción del Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Corporativa

4. Indique el nivel de acuerdo o desacuerdo en que el informe refleja sus expectativas en términos de compromiso e información

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

4.3

5. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo que el informe de Informe de Desarrollo Sostenible 2014 da respuesta a las demandas de información de cada uno de los grupos de interés de AMAEM y ofrece una visión adecuada de las actividades de AMAEM en sus enfoques integrales, económicos, ambientales y sociales?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

6. Tras leer el informe de Desarrollo Sostenible 2014 considera que AMAEM esta en el camino adecuado de modelo de Empresa Socialmente Responsable?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

7. En general ¿cómo valorarla el informe de Desarrollo Sostenible 2014 de AMAEM? Le ha parecido interesante e informativo.

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

Una vez cumplimentado, puede hacer llegar este cuestionario por los siguientes medios: E-mail: informe.rse@aguasdealicante.es

Correo Postal: Aguas de Alicante. C/ Alona, 31. 03007 Alicante Fax: 965.12.69.26

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página web de la empresa: www.aguasdealicante.es

4.4

ÍNDICE: CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES

ÍNDICE	ASPECTO MATERIAL
3.1 Buen gobierno y gestión ética	Ética e integridad.
3.2 Equipo humano y desarrollo del talento	Seguridad y Salud Laboral, Compromiso con la Comunidad Local.
3.3 Orientación a cliente	Calidad y Seguridad del Servicio , Satisfacción de cliente, Negocio y Tarifas.
3.4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores	Ética e integridad, Compromiso con la Comunidad Local, Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos.
3.6 Implicación social y derecho humano al agua	Compromiso con la Comunidad Local, Comunicación y Compromiso con los grupos de interés, Satisfacción de cliente.
3.7 Innovación sostenible	Compromiso con la Comunidad Local, Eficiencia Operacional.
3.8 Relación con los grupos de interés	Comunicación y Compromiso con los grupos de interés
3.9 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa	Imagen de la compañía, reputación y marca.

4.5

INFORME DE VERIFICACIÓN

Aguas de Alicante evidencia su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, con el que se da respuesta al modelo de materialidad de las **Guías de Reporte de Sostenibilidad G4, opción exhaustiva**.

La opción exhaustiva incorpora contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones. Es por tanto la que mayor detalle y transparencia ofrece de las opciones posibles en la guía GRI G4. Siendo ésta guía un referente internacional en la elaboración de este tipo de informes.



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de **AGUAS MUNICIPALES DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA** (en adelante **AGUAS DE ALICANTE**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2014**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **AGUAS DE ALICANTE**. SGS no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**. SGS posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI 4, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

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

En particular, para ésta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2014.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2014** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**

- D. Álvaro Pérez Inglés

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

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

- La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
- El mantenimiento de contratos con proveedores locales.
- Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes.
- Preparación para abordar talleres de materiales de cara a los grupos de interés.

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena t 34 968 521 571 f 34 968 521 578 www.sgs.es



INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2014** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2014 de AGUAS DE ALICANTE** credibilidad y calidad en la información aportada.

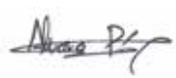
Materialidad o Relevancia. El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE ALICANTE** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

- Exhaustividad. **AGUAS DE ALICANTE** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2014**
- Capacidad de Respuesta. **AGUAS DE ALICANTE** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2014 de AGUAS DE ALICANTE** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) de 2013 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como **EXHAUSTIVA**.
- AGUAS DE ALICANTE** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.



Álvaro Pérez Inglés
15 de Julio de 2015
SGS

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena t 34 968 521 571 f 34 968 521 578 www.sgs.es

The background features a complex, abstract graphic design. It consists of several large, overlapping, organic shapes in a vibrant blue color, set against a white background. These shapes resemble stylized, flowing forms, possibly representing water or smoke. The shapes are interconnected, creating a sense of movement and depth. The overall aesthetic is modern and clean.

5

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Desde su constitución en 1898, hemos construido entre todos una empresa de sólida estructura de gestión y cultura de excelencia empresarial, que nos lleva a mejorar, cada año, sistemas y procesos a todos los niveles.

Esta es la clave que define nuestra posición de salida para afrontar los retos que, tanto la empresa como el sector, tienen por delante.

El camino de la innovación a través del desarrollo de nuevas soluciones sigue siendo una de las principales partidas de inversión de la empresa. Con ello se pretende mantener a Aguas de Alicante en una posición de referencia en la Gestión del Ciclo del Agua.

Con la creación de infraestructuras civiles disfrutables por la ciudadanía, como el Parque Inundable "La Marjal", se abren las puertas a un nuevo enfoque de diseño. El parque, la primera infraestructura en España de estas características, va en la línea de seguir apoyando a Alicante, como una ciudad adaptada a la tecnología existente, responsable medioambientalmente y en consonancia con una Smart City, cuyo fin último es procurar el bienestar de toda la ciudadanía.

La mejora en la gestión y la apuesta por la eficiencia, nos ha llevado en 2014 a implantar sistemas que aseguran el ahorro y la reducción de recursos, como es la ISO 50001 de Gestión de la Energía. La apuesta por la innovación, la eficiencia y la mejora de procesos internos nos definen.

Aguas de Alicante vive el Desarrollo Sostenible como elemento esencial de la estructura de su actividad.



AGUAS DE ALICANTE

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)

