POLÍTICA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE AGUAS DE CALPE

AGUAS DE CALPE deseando manifestar su voluntad de respeto y compromiso con la Sostenibilidad Corporativa y el Medio Ambiente, ha desarrollado e implantado una política corporativa que implementa su ineludible compromiso y el de todos los miembros de la nuestra organización con la gestión de los riesgos, la garantía de continuidad del servicio, la gestión de activos, la seguridad y salud en el trabajo, la lucha contra el cambio climático, la responsabilidad social, la mejora continua de la calidad, la integración en todos nuestros procesos de la I+D+i, la implantación de las smart city de eficiencia en la gestión de los recursos hídricos, la mejora en la gestión energética, el mantenimiento de la inocuidad alimentaria, la seguridad de los abastecimientos de agua, todo ello dentro de un proceso de mejora continua de economía circular; y el compromiso de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en sus Planes de Igualdad, estableciendo los siguientes principios como fundamento de dicha Política:

Clientes.

En **AGUAS DE CALPE** existen con carácter general tres tipos de clientes:

- El cliente del que se derivan nuestras obligaciones o cliente **principal o primario**, entre los que se incluyen las Comunidades Autónomas, Diputaciones, Mancomunidades, Ayuntamientos, Corporaciones o empresas que suscriben un contrato de explotación/prestación de servicios con alguna de las empresas del Grupo.
- El cliente al que prestamos de forma directa nuestros servicios o cliente **subsidiario o secundario**, en el que se incluyen todos los ciudadanos susceptibles de recibir los servicios prestados por las empresas del Grupo, y como tales mantienen una reunión contractual con las empresas del Grupo.
- Por último, el cliente **interno** en el que se incluyen son las propias empresas del Grupo a través de los contratos de prestación de servicios suscritos entre las mismas.

AGUAS DE CALPE se compromete a prestar el servicio/producto de más calidad al mejor precio, según se establece en los respectivos contratos firmados con los representantes legales de las citadas Administraciones y Empresas, informando con la periodicidad establecida en los contratos (habitualmente anual) de la evolución técnica y económica del servicio. Por otra parte, se compromete a adecuar sus procesos de producción a la normativa vigente que le sea aplicable y a otros requisitos que se suscriban, comprometiéndose de éste modo con la Sostenibilidad Corporativa, integrando el desarrollo sostenible con la garantía de continuidad del servicio en la filosofía empresarial; así como la lucha contra el cambio climático con la gestión de riesgos y la gestión de activos; así como la seguridad y la ciberseguridad con la seguridad y salud de los Trabajadores y clientes; al igual que el desempeño energético con la eficiencia hídrica; preservando en todo momento la inocuidad alimentaria y la seguridad de los abastecimientos de agua; estableciéndose como criterio de prioridad en caso de conflicto de objetivos de gestión de riesgos la garantía de continuidad del servicio, la lucha contra el contra el cambio climático y la seguridad y salud de los trabajadores.

El Sistema de Gestión, a través del establecimiento de sistemas de evaluación del servicio, del estudio y resolución de las reclamaciones presentadas y de los procesos de mejora continua e innovación, genera confianza en los clientes actuales y potencia la consecución de futuros clientes.

Procesos.

La calidad, el respeto al medio ambiente, la seguridad y salud de los trabajadores; la gestión de riesgos juntamente con la gestión de activos y la eficiencia hídrica como señas de identidad corporativa; la innovación, la eficiencia energética, la inocuidad alimentaria, la seguridad de los abastecimientos, forman parte de los procesos productivos por lo que la presente Política se integra en la actividad diaria utilizando sus correspondientes criterios de gestión. Para ello se han elaborado los correspondientes Mapas de Gestión por Procesos, donde se representan el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. La aplicación de la política se hace a través de los mismos órganos y sistemas utilizados para la dirección de **AGUAS DE CALPE**. También, en los presupuestos y planes de inversión que se elaboran anualmente se incluyen y priorizan partidas directamente relacionadas con todos los sistemas de gestión. Cada responsable de destino asume los gastos que la aplicación de los Sistemas de Gestión genera.

Cabe destacar que **AGUAS DE CALPE**, en su afán por conseguir un óptimo rendimiento energético, apoya la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes, así como la contribución a diseños que mejoren el desempeño energético, la economía circular y la lucha contra el cambio climático.

AGUAS DE CALPE presta un servicio continuo de primera necesidad, por ello, se garantiza que la actividad cotidiana cumpla la legislación vigente, yendo más allá de los requisitos legales en las actividades en las que sea económica y tecnológicamente posible. Dentro de las limitaciones que sobre el coste del servicio establecen los clientes en defensa del usuario menos favorecido, se da prioridad a la prevención sobre la corrección haciendo especial énfasis en la prevención de errores y posibles accidentes antes de producirse y, que cuando se produzcan, puedan detectarse y corregirse, evitando su repetición y previniendo la contaminación. Se dispone de los recursos adecuados para la evaluación de la calidad del servicio, la prestación de este bajo criterios de seguridad, el respeto al medio ambiente, la continuidad y repercusión del sostenimiento económico del servicio, la inocuidad del producto y una gestión de la energía eficiente. Los dispositivos utilizados para ello son seleccionados, calibrados, mantenidos, controlados y desarrollados para cumplir con las prestaciones requeridas. Además, se está constantemente informado sobre las nuevas tecnologías que permiten la mejora de los procesos.

Personal.

Las personas al servicio de **AGUAS DE CALPE** disponen de la formación adecuada a las funciones que realizan. Anualmente en el plan de formación, se recogen las necesidades que expresan los responsables de cada unidad para poder cumplir con estos requisitos, preparándose cursos específicos a tal efecto. Se promueven actuaciones de formación y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el Medio ambiente y sobre las consecuencias derivadas de sus actividades en materia de prevención de riesgos laborales, y se fomenta la creatividad y la reflexión para detectar nuevas ideas que permitan guiar el desarrollo de productos, procesos futuros y sobre la necesidad de mantener la inocuidad alimentaria. La presente política se entrega a cada nuevo empleado al ingresar en cualquiera de las empresas de **AGUAS DE CALPE**.

El Sistema de Gestión es comunicado a todo el personal, a través de los medios desarrollados por **AGUAS DE CALPE**. Además, existen sistemas de comunicación exterior para informar a Entidades y Colectivos potencialmente afectados, sobre las actuaciones de AGUAS DE CALPE en la conservación del medio ambiente. La política de Seguridad y Salud Laboral de **AGUAS DE CALPE** es llevar a cabo todas las operaciones de manera apropiada para mejorar las condiciones de trabajo y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y usuarios del entorno, a partir del cumplimiento de la legislación vigente en materia de riesgos laborales.

Sociedad.

AGUAS DE CALPE desarrolla su compromiso con la calidad, el respeto a la sostenibilidad corporativa y al medio ambiente, la seguridad en el trabajo diario, la gestión de riesgos, la gestión de activos, la eficiencia hídrica, la adopción de un modelo de economía circular, la inclusión proactiva de la I+D+i en sus procesos, la eficiencia energética, la inocuidad alimentaria y la seguridad de los abastecimientos de agua, y lo hace trascender a la Sociedad a la que sirve mediante la cooperación con los organismos locales donde presta sus servicios. El Grupo ha creado una Fundación a través de la cual se gestionan multitud de actividades relacionadas con los sistemas de gestión. Las empresas de **AGUAS DE CALPE**, participan activamente en Fundaciones y Organizaciones empresariales que fomentan los sistemas de gestión, siendo miembro de la CEV y del Club de Innovación de la Comunidad Valenciana.

Mejora Continua.

La Dirección de **AGUAS DE CALPE** mejora de forma continuada la eficacia y la eficiencia de su Sistema de Gestión mediante el uso de la política aquí expresada, la revisión del cumplimiento de los objetivos y programas de gestión, el estudio de los resultados de las auditorias, la gestión de las no conformidades y la revisión de los datos que se generan. Además, se esfuerza constantemente, para mejorar la eficacia y eficiencia de sus procesos productivos, y de su sistema de I+D+i, así como su firme compromiso con la sostenibilidad corporativa y el desempeño ambiental, conforme a las normas vigentes, con el fin de:

- conseguir la fidelización de sus clientes, garantizando la continuidad del servicio y la inocuidad del recurso hídrico, controlando sus peligros y los puntos de control crítico.
- prevenir la contaminación, minimizando el uso de materiales y la generación de aspectos medioambientales negativos, siendo referentes en las políticas de lucha contra el cambio climático, disminuyendo su huella ambiental, aplicando buenas prácticas energéticas y la implementación de formas de energía más limpias.
- conseguir el desempeño de la SST y el aumento de los niveles de seguridad, garantizando la prevención de daños y deterioro de la salud mejorando el rendimiento de la PRL.
- potenciar la I+D+i como un factor diferencial de competitividad.

Esta política estará siempre a disposición del público, ya que siempre estará situada visible en cualquiera de las instalaciones donde las empresas de **AGUAS DE CALPE** prestan sus servicios.

En Calp, a 23 de mayo de 2019

D. José Alberto Mut Noguera
Gerente