



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Alguas S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2013

Alguas S.L.U.  
c/ Aviadores, 17 . P.I. El Cerro  
Sevilla

# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Medioambiente
		Administración





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





Gestor de Residuos Peligrosos autorizado por la Agencia de Medio Ambiente N° AN.0374. Gestor autorizado para la recogida y transporte de residuos urbanos N°SR/13/RTA y por Agencia de Medio Ambiente GRU-652.

## RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON LA RED DEL PACTO MUNDIAL

Guillena, 19 de noviembre de 2014

ALGUAS ha hecho de los Diez Principios del Pacto Mundial parte de su cultura y acciones cotidianas por lo que como cada año renueva su compromiso con la Red Española del Pacto Mundial, así como con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres.

Particularmente, en el transcurso del 2013 hemos invertido esfuerzos en la realización de:

- jornadas de sensibilización sobre Sostenibilidad, con la elaboración de "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" que incluye buenas prácticas ambientales pero también laborales y sociales
- difusión del Pacto Mundial y sus Principios entre nuestros grupos de interés
- objetivos mediambientales de ahorro de recursos: energía y papel, conseguidos

Con nuestros clientes hemos llevado a cabo el planteamiento de buscar las soluciones más adecuadas para el tratamiento de aguas residuales complejas, primando en su caso la valorización y el reciclaje, siempre que sea económica y ambientalmente viable.

Como objetivo para el próximo ejercicio, comenzara a implantar las pautas para la medición de la huella de carbono de la empresa y velar por el cumplimiento del respeto al medio ambiente, de las normas laborales y de los derechos humanos, en general.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo

Esperanza Fitz Luna  
Gerenta



DIRECCIÓN: C/ AVIADORES, 17 POL. IND. EL CERRO GUILLENA-41210 SEVILLA  
DIRECCIÓN DE CORREO: APARTADO DE CORREOS, 60 GUILLENA-41210 SEVILLA  
Telf.955 124 686 Fax.955 511 860 [www.alguas.es](http://www.alguas.es) [informa@algvas.es](mailto:informa@algvas.es)



Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía IDEA  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA



ALGUAS, S.L. B72018019



# PERFIL DE LA ENTIDAD



# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Alguas S.L.U.

Tipo de empresa

Microempresa

Dirección

c/ Aviadores, 17 . P.I. El Cerro

Localidad

Guilena

Provincia

Sevilla

Comunidad Autónoma

Andalucía

Dirección Web

www.alguas.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Esperanza Fitz Luna

Persona de contacto

Esperanza Fitz / María Díaz Meire

Número de empleados directos

7

Sector

Medio ambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Limpiezas de alcantarillado y saneamiento, urbano e industrial. Gestión de residuos: urbanos, no peligrosos y peligrosos.

Ventas / Ingresos

370.000

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Administración

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

ONG´s, Administración

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Influencia, proximidad, dependencia. Aquellos afectados por la actividad, directa o indirecta, de la empresa y aquellos cuya actuación repercute en nosotros.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

El informe hace referencia a todos los servicios y actividades de la empresa, así como, a los lugares donde opera.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

- identificando los grupos de interés - analizando los riesgos en materia de Responsabilidad Social (ética, medio ambiente, social y laboral)

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la página web de la empresa que cuenta con un enlace directo

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?  
Si

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

ALGUAS tiene implantado y certificado un Sistema Integral de Gestión que aúna Calidad y Medio Ambiente, en el que se integra también la PRL, servicio que tiene subcontratado, de manera que tengamos una visión amplia del conjunto de la

empresa. La comunicación con los empleados es de forma directa, formal/informal, con la Gerencia. La satisfacción de los clientes es evaluada anualmente mediante encuestas, vía email o telefónicas. Anualmente, hay una reunión con la dirección, donde se hace un análisis de todo ello, se hacen sugerencias y se evalúan posibles mejoras. Parte de él también es una evaluación de los proveedores así como toda comunicación de la Administración.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

ALGUAS S.L.U. (En el ejercicio 2013 todavía estaba constituida como S.L.)

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Algunos de los aspectos más relevantes se miden mediante indicadores ya que se encuentran integrados en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La Gerenta es la persona encargada.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio,

iniciativas de Global Compact, etc.)

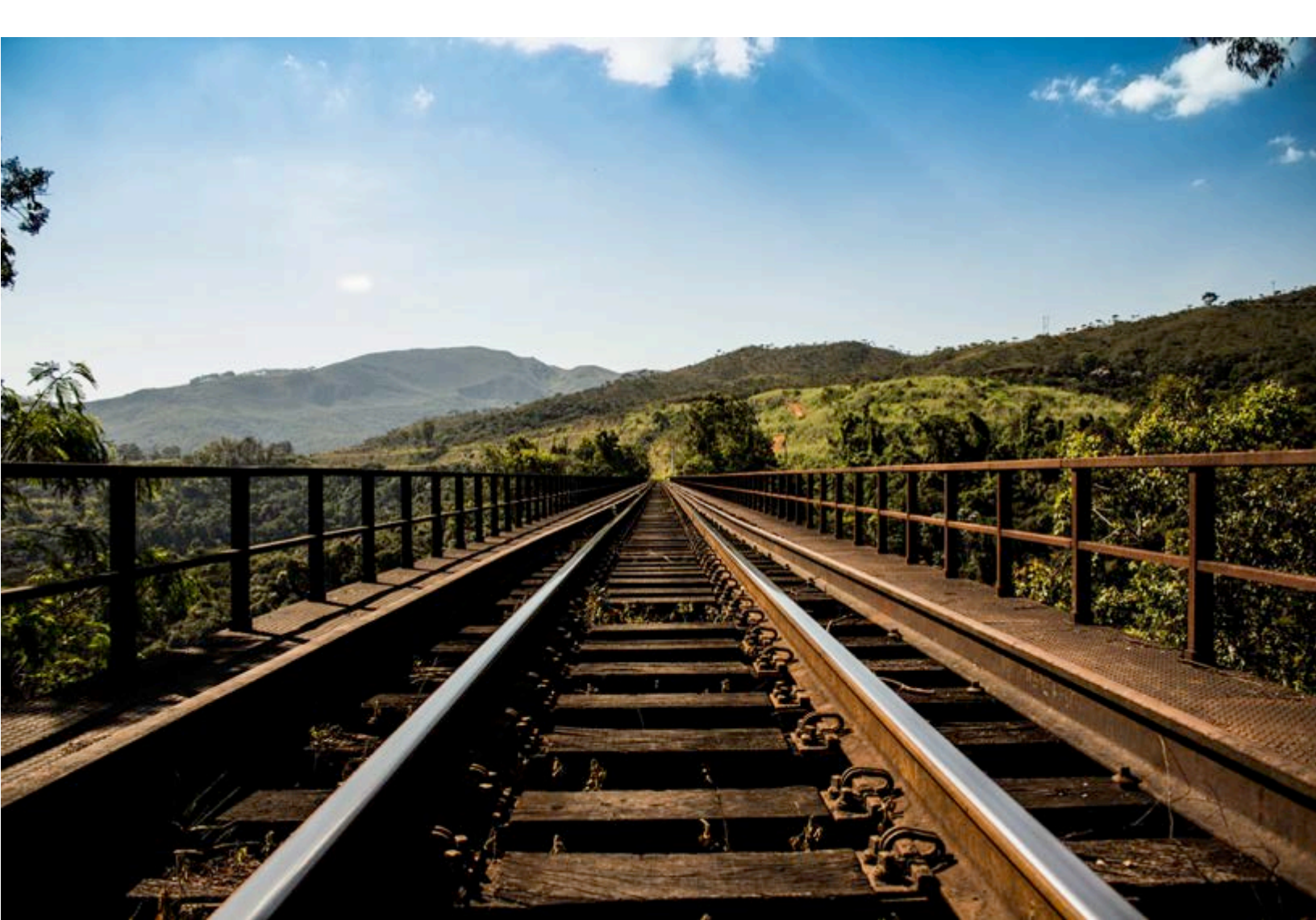
ALGUAS es una organización activa en la difusión del Pacto Mundial de la ONU y sus 10 principios, de manera que nos gustaría contribuir a la adhesión de otras empresas y organizaciones. También colaboramos con UNWOMEN.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.alguas.es](http://www.alguas.es)





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.





# ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



10

Desafíos u Oportunidades contemplados



5

Desafíos u Oportunidades contemplados



8

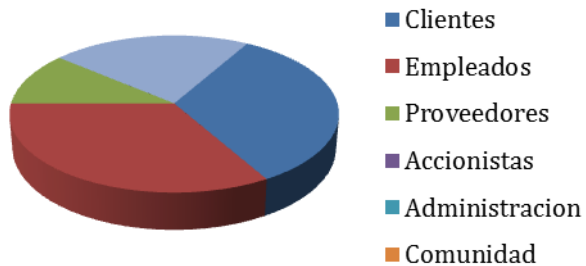
Desafíos u Oportunidades contemplados



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Cientes: 6
- Empleados: 6
- Proveedores: 2
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio ambiente: 4

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



5



GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Base de nuestros servicios son la calidad y la mejora continua.

---

### Buzón de sugerencias

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El buzón de sugerencias está a disposición de todo aquel que lo desee en la página web de la empresa y a mayores, va incluido en las encuestas de satisfacción del cliente que se realizan de manera anual.

Como hasta la fecha el grado de participación en el buzón de sugerencias ha sido muy bajo, prácticamente nulo, se ha decidido que cada vez que se recoja una queja, reclamación, sugerencia, felicitación...vía telefónica, se recogerá por escrito en el buzón abriendo una encuesta que se realizara al cliente sobre la marcha. Es muy importante para nosotros, como empresa de servicios, recabar toda la información posible de la clientela de manera que nos permita evolucionar en la mejora continua en la que se basa nuestra filosofía como empresa.

### Encuestas de Satisfacción

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Todos los años se envían a nuestros principales clientes "encuestas de satisfacción" junto con otra información relevante, "Código de Conducta y Ética Empresarial" y "Política de Calidad y Medio Ambiente".

Realizar "encuestas de satisfacción" vía telefónica para aumentar el índice de participación y la información recabada a través de ellas.

### Auditorías

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos

debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente que se somete a dos auditorias anuales, interna y externa. Ambas realizadas por entidades externas. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Formación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS cree que la formación continua es la base de la calidad y la mejora continua sobre la que se asienta nuestro sistema de trabajo. Anualmente los trabajadores reciben formación en función de su

puesto que abarca prevención de riesgos laborales, medio ambiente, RSE...

continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Reuniones de equipo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Por la característica de nuestra empresa, micro-empresa, las reuniones son de todo el personal con la gerencia y se programan de manera anual, de la siguiente forma: una por trimestre y una vez al año una general en la que se evalúa el Sistema de Gestión Integrada de Calidad y Medio Ambiente de la que se levanta acta. En cualquier momento se puede organizar o plantear una nueva por la gerencia o cualquiera de los empleados, ya que la comunicación directa es fundamental para la empresa.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Sistemas de Gestión de Calidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector

medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente se basa en las normas ISO 9001 e ISO 14001, respectivamente. Fue implantado en 2009 y certificado en 2010, haciendo el seguimiento y renovación anuales cuando corresponde.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Calidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar

un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente certificado. Parte de él es la Política de Calidad y Medio Ambiente que se difunde anualmente entre los grupos de interés, junto con otra información relevante para nosotros. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Código Ético / Conducta**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El "Código de Conducta y ética empresarial" se difunde junto con la Política de Calidad y Medio Ambiente una vez al año entre todos nuestros grupos de interés. Además, está disponible para

todo aquel que lo solicite en nuestras oficinas, tanto en papel como en soporte informático. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Gestión de incidencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Para la gestión de incidencias se aplica el Procedimiento 9 de nuestro Sistema de Gestión Integrado "Comunicación interna/externa" donde se detalla el modo de recoger todas las comunicaciones entre la empresa y las partes interesadas (clientes, proveedores, administración...) y los pasos del tratamiento a seguir.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Servicios de atención al cliente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que

buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El servicio de atención al cliente es básico a la hora de realizar correctamente nuestros servicios ya que trabajamos según los requisitos del cliente y serán los encargados de recoger toda la información necesaria para su realización. En función de las características del servicio, además de la atención telefónica, puede ser necesaria una visita a las instalaciones del cliente de manera que se haga una valoración más personalizada.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Normativa Vigente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar

un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS cumple con la legislación y la normativa vigente en todos los campos que están relacionados con la empresa.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Manual de Calidad y Medioambiente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS cuenta con un "Manual de Calidad y Medio Ambiente" como parte de su Sistema de Gestión, en el que trabajamos continuamente, pues se considera un elemento vivo en constante evolución. Se hace entrega de él a todos los trabajadores en el momento de su incorporación a la empresa y cada vez que haya una modificación

relevante.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Evaluación Anual**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Una vez al año se realiza una reunión del personal con la gerencia para evaluar en conjunto todo lo relativo a la misma que se recoge por escrito en el "Acta de revisión del sistema por la dirección" y que forma parte del Sistema de Gestión implantado y certificado. Por la característica de nuestra empresa como micro-empresa en esta reunión participa todo el personal de ALGUAS junto con la gerencia.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés



sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implantado y certificado con el que contamos es evaluado dos veces al año mediante una auditoria, interna y externa, realizadas ambas por entidades externas.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Difusión de la Política**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN)

respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La "Política de Calidad y Medio Ambiente" se difunde anualmente entre los grupos de interés junto con otra información relevante para nosotros, "Código de Conducta y Ética Empresarial" y las "encuestas de satisfacción" a clientes o los "requisitos de compras: calidad, medio ambiente y seguridad" a los proveedores.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

---

## **Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente es muy importante para nosotros tanto como reconocimiento de un trabajo bien hecho como por el fomento de relaciones duraderas que trae consigo.

---

### **Política de Calidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera

profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente certificado y parte integrante es la "Política de Calidad y Medio Ambiente" que se difunde entre nuestros clientes principales una vez al año junto con las encuestas de satisfacción y el "Código de conducta y ética empresarial".

Continuar con la mejora continua de nuestros servicios.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Buzón de sugerencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El buzón de sugerencias está a disposición de todos en la página web de la empresa y en papel en la oficina para todo aquel que lo solicite.

Además, una vez al año se envía a los principales clientes como parte integrante de las encuestas de satisfacción del cliente. Toda la información que se pueda recibir de los clientes es muy importante para nosotros como empresa de servicios.

Uno de nuestros objetivos en relación con las encuestas de satisfacción y en concreto con el buzón de sugerencias es su realización vía

telefónica, como parte del servicio de atención al cliente. De hecho, ya se ha comenzado a hacer, cada vez que se recibe una llamada con una queja, reclamación, sugerencia...se abre una encuesta de satisfacción, en la que se anota lo relativo a la llamada en la zona del buzón de sugerencias, al tiempo que se le hacen el resto de las preguntas.

### **Encuestas de Satisfacción**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Una vez al año se envían a nuestros principales clientes las Encuestas de Satisfacción junto con la "Política de Calidad y Medio Ambiente" y el "Código de Conducta y Ética Empresarial". Se ha comenzado a hacer las Encuestas de Satisfacción telefónicamente a partir de cualquier llamada realizada para hacer una queja, aclaración, sugerencia... que quedan debidamente recogidas por escrito en el buzón del cliente. Por lo que para el siguiente ejercicio queremos afianzar su implantación.

### **Auditorías**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura

empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene implantado un Sistema de Gestión Integral de Calidad y Medio Ambiente, certificado desde el año 2010. Como parte de él se realizan dos auditorias anuales, interna y externa, realizadas ambas por entidades externas a la empresa. Mejora continua del Sistema de Gestión Integral.

### **Comunicación Interna y Externa**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional.

Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El procedimiento nº9 de nuestro sistema de gestión "Comunicación interna y externa" regula todas las comunicaciones de la empresa, tanto internas como externas y en ambas direcciones, de la empresa a las partes interesadas externas y viceversa.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Código Ético / Conducta**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene un "Código de conducta y ética empresarial" que se difunde entre los principales clientes de manera anual.

Continuar con su difusión entre todos los grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Normativa Vigente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Cumplimiento de la legislación vigente y del "Código de Conducta y Ética Empresarial".

Quedando reflejada en todo momento la trazabilidad de nuestros servicios desde un punto de vista económico y medioambiental.

Continuar con lo establecido hasta ahora y mejorar en la medida de lo posible.

### **Gestión de incidencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de

Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La gestión de incidencias se realiza según el Procedimiento del Sistema de Gestión "Comunicación interna y externa". Se aplica a todas las comunicaciones generadas por cualquier parte interesada (trabajadores, clientes, proveedores, administración...). Se deja siempre constancia por escrito de todo lo ocurrido, desde la apertura hasta el cierre y como se ha solucionado, en caso de que corresponda.

Continuar trabajando en la mejora continua del Sistema de Gestión implantado.

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva,

reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción relativos al año 2013 han sido satisfactorios ya que se encuentran por encima del valor esperado. Además, estos resultados se han materializado en un aumento en los contratos de mantenimiento, fomentando las relaciones duraderas con los clientes.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Servicios de atención al cliente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El servicio de atención al cliente comprende dos partes, por un lado, la atención telefónica y administrativa realizada por el personal de administración y por otro lado, el servicio técnico que realiza visitas a las instalaciones y da el asesoramiento adecuado para la realización de los servicios.

Continuar con la mejora continua del sistema de gestión implantado.

## **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)**

Desde el 2010 tenemos implantada la LOPD, para los ficheros clientes y empleados.

---

### **Buzón de sugerencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Hasta la fecha no se ha recogido ninguna queja, reclamación, petición de cambio...relativo a la privacidad de los clientes.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Auditorías**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio

ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente, que es evaluado por 2 auditorías anuales, interna y externa, ambas realizadas por entidades externas a la empresa. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión integrado.

### **Política de Calidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades

pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La LOPD y el tratamiento adecuado por parte de nuestra empresa de los datos privados de clientes, proveedores, empleados... es parte importante del sistema de calidad implantado.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Código Ético / Conducta**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El "Código de Conducta y ética empresarial" es una declaración de los principios de nuestra filosofía como empresa y se basa directamente en los 10 principios del Pacto Mundial.

Difusión del "Código de Conducta y Ética Empresarial" entre nuestros grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Normativa Vigente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base

sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Se cumple la normativa legal vigente al respecto: - Ley Orgánica LOPD 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos con Carácter Personal - RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD Desde el año 2010, ALGUAS tiene implantada la ley e inscritos dos ficheros, proveedores/clientes y recursos humanos, en la Agencia Española de Protección de Datos.

Cumplir la normativa vigente.

### **Gestión de incidencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red

Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Hasta la fecha no se ha recogido ninguna incidencia relativa a la protección de datos. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Servicios de atención al cliente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El servicio de atención al cliente es el encargado de recopilar los datos de cada uno y de dar toda la información al respecto a los clientes, así como el documento de información y consentimiento al cliente. Así como, de tramitar las restricciones o

bajas que pudieran suceder.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El sistema de gestión de calidad y medio ambiente certificado con el que cuenta la empresa se evalúa dos veces al año mediante auditorías, interna y externa, realizadas ambas por una entidad externa a la empresa.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Formación en seguridad de la información**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como

medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El personal de administración es el encargado del servicio de atención al cliente y ha sido formado en la LOPD y protección de datos.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

---

## **Acercar la RSE al consumidor final**

La difusión de la RSE entre nuestros clientes es una práctica habitual en la empresa, se difunden valores y al tiempo, se crea un valor añadido ya que se sensibiliza sobre ello.

---

### **Código Ético.**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por



el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El "Código de conducta y ética empresarial" se difunde entre los clientes, una vez al año, junto con la Política de Calidad y Medio Ambiente y las encuestas de satisfacción.

Continuar la difusión del Pacto Mundial y los 10 principios sobre los que se asienta la filosofía de nuestra empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Canales de Comunicación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios entre nuestros grupos de interés. Para ello, además de la

información al respecto que se envía por correo, postal o electrónico, a clientes y proveedores y de la sensibilización/formación realizada entre los empleados, se ha creado un enlace directo en nuestra página web con la Red Española del Pacto Mundial y nuestro Informe de Progreso. Continuar la difusión activa del Pacto Mundial y sus 10 principios.

### **Servicios de atención al cliente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS dispone en la oficina de su sede, copias en papel y soporte informático, de todo el material al respecto y que serán facilitadas a cualquier persona que lo demande. Así como, toda la información que deseen obtener de la RSE en la empresa.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

Es de gran importancia la trazabilidad de

nuestros servicios tanto desde el punto de vista medio ambiental como económico y administrativo.

---

### **Código Ético / Conducta**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS quiere tener una transparencia total con sus clientes en todo los aspectos que afectan a nuestra relación. Siendo los más importantes por nuestra actividad, económico y ambiental. El "Código de Conducta y ética empresarial" es una declaración de los principios sobre los que se sustenta nuestra empresa y se difunde anualmente entre todos nuestros grupos de interés. Continuar trabajando en la mejora continua de nuestros servicios y en la difusión de los principios de la empresa.

### **Buzón de sugerencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que

buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Tanto en las encuestas de satisfacción como en la página web de la empresa se encuentra el "Buzón de sugerencias" de acceso libre y continuo para todo aquel que desee hacer cualquier tipo de comentario, sugerencia, queja, felicitación... Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Auditorías**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de

Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantado por ALGUAS está certificado desde el 2010 y como parte de los requisitos anuales pasa por dos auditorías, interna y externa, ambas realizadas por entidades externas a la empresa. En ellas se evalúa la trazabilidad de nuestros servicios tanto administrativa y comercial como medioambiental. ALGUAS realiza y controla todas sus operaciones contables de forma transparente y auditable.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Comunicación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS realiza anualmente la comunicación de información relevante entre sus grupos de interés: "Política de Calidad y Medio Ambiente" y "Código de conducta y ética empresarial" junto con otra

información que se crea pertinente en función del grupo al que se dirija. Además, en la página web de la empresa se encuentra publicada toda esta información con acceso libre para todo aquel que tenga interés.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

---

## **Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios**

Es muy importante que quede bien claro y reflejado, tanto para nosotros como para el cliente, la razón del servicio elegido, así como su trazabilidad

---

### **Código Ético / Conducta**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Transparencia total en la realización de nuestros servicios tanto a nivel económico como ambiental. Y a lo largo de toda la cadena. En los clientes es

fundamental que vean que una gestión distinta puede llevar un incremento en el presupuesto inicial, haciéndolos co-responsables en la elección de la misma y su trazabilidad.

Continuar con la difusión del mismo entre nuestros clientes, empleados y proveedores.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Calidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

A nuestros clientes siempre se les envía un informe sobre el servicio en el que se detalla todo lo ocurrido así como, todas las recomendaciones o sugerencias que creemos al respecto. De manera, que se les va dando de alguna manera formación sobre los aspectos relacionados con ellos. Es importante tanto desde el punto de vista ambiental como de la calidad y satisfacción del cliente, ya que un cliente que sabe demandar lo que necesita en cada momento es mucho más fácil de satisfacer.

Incluir criterios de RSE en la política del Sistema de gestión integral, que aúna calidad y medio ambiente.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Buzón de sugerencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El buzón de sugerencias está disponible para todo aquel que quiera hacer uso en la página web de la empresa de manera continua. Además se incluye en las encuestas de satisfacción a los clientes que se realizan de manera anual. Hasta la fecha en la página web se han recogido un 0% de sugerencias realizadas. En las encuestas el índice de participación también es muy bajo, pero se registra un poco más de actividad.

Implantar el buzón de sugerencias vía telefónica, de manera que se abra una encuesta de satisfacción por cada llamada recibida que corresponda a quejas, sugerencias, incidencias, reclamaciones, comentarios...recogiendo todo esto por escrito, en caso de que se de.

### **Encuestas de Satisfacción**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés

sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Se realizan encuestas anuales de satisfacción del cliente por la importancia que tiene para nosotros y por ser uno de los requisitos del sistema de gestión de calidad y medio ambiente que tenemos implantado y certificado.

Seguir manteniendo los niveles de satisfacción del cliente en los niveles actuales ya que se recogen muy buenos resultados todos los años.

### **Auditorías**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de

Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS cuenta desde el año 2009 con un sistema de gestión integral implantado que aúna la calidad y el medio ambiente. Y certificado desde el 2010, renovándose según la periodicidad establecida. Mantener el sistema de gestión con un planteamiento de mejora continua e incluir, en la medida de lo posible, criterios e indicadores de RSE.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Todos los años se realizan dos auditorías por entidades externas, una corresponde a la auditoría interna de nuestro sistema de gestión y otra la realiza la empresa certificadora del mismo. Mantener la certificación del sistema de gestión implantado así como la realización de ambas auditorías.

## **Normativa Vigente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Exigimos el cumplimiento de la normativa vigente en todo momento.

Cumplimiento de la normativa vigente.

## **Servicios de atención al cliente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por

el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El servicio de atención al cliente está implantado desde el comienzo de la empresa pero ha ido evolucionando con la misma hacia una atención lo más personalizada posible.

Continuar con la línea de atención personalizada intentando mejorarla entre todos, para nosotros es algo fundamental ya que realizamos nuestros servicios en función de los requisitos de cada cliente en particular.

## **Gestión de incidencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Creemos en la formación continua como base tanto de la calidad de nuestros servicios como de la prevención de riesgos laborales.

---

### Encuestas de Satisfacción

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente como parte del Sistema de Gestión implantado intentan recabar la mayor información posible sobre la prestación de nuestros servicios y la valoración de nuestra profesionalidad. Intentando mejorar y corregir todo en la medida de lo posible.

Mejora continua del sistema implantado.

### Formación

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

En el 2013 se realizaron un total de 276 horas de formación que abarcan aspectos como prevención de riesgos laborales, técnicos, ambientales, laborales y sociales.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### Reuniones de equipo

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por



el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Se realizan reuniones de equipo trimestrales donde se tratan las necesidades planteadas por cada uno y una anual, de la que se levanta acta, con la gerencia y es donde se elabora el plan de formación anual.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Política de Calidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS difunde anualmente la Política del Sistema de Calidad y Medio Ambiente entre sus grupos de interés en la que refleja su apuesta por la mejora continua y la búsqueda de la mejor

calidad en todos sus servicios. Creemos que la formación es la base para conseguirlo y por ello contamos con un plan de formación anual que en el 2013 abarcó aspectos técnicos, de prevención de riesgos laborales y medioambientales. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado, elaborando un plan de formación anual.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Código Ético / Conducta**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El "Código de Conducta y Ética Laboral" se entrega a todos los empleados de ALGUAS en el momento de incorporarse a la empresa. Es una declaración de los principios que nos rigen y que son la base de nuestra profesionalidad.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Comunicación Interna y Externa**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector

medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

En el momento que una necesidad de formación es detectada por cualquiera de los empleados a través de los canales de comunicación existentes, se pondrá en conocimiento de la gerencia para su evaluación y posible inclusión en el plan de formación.

Continuar trabajando de manera continua en el sistema implantado.

### **Evaluación Anual**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional.

Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Una vez al año se realiza una reunión de todo el personal de la empresa con la gerencia de la que se levanta un acta que forma parte del sistema de gestión implantado. En ella se analizan las necesidades de formación en base a las necesidades que se detectan recogidas de las encuestas de satisfacción y del buzón de sugerencias pero también por cambios en la legislación vigente y medioambiental. Con todo ello se elabora el plan de formación para el ejercicio siguiente.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **PRL**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene un Servicio de Prevención Ajeno que es el que se encarga de velar por que las necesidades que se plantean al respecto estén siempre cubiertas. Se realiza anualmente un reconocimiento médico de todos los trabajadores y al menos, una acción formativa al respecto. Un trabajo seguro y responsable es la mejor muestra de profesionalidad y respeto hacia nuestros clientes.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Buzón de sugerencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El buzón de sugerencias nos parece una herramienta fundamental para recabar información sobre la realización de nuestros servicios que nos puede servir tanto para la mejora continua como para ver la posibilidad de ampliar la oferta de nuestra cartera, ya que a veces se nos demandan trabajos que no ofertamos. Todo ello se valora en la reunión con la dirección y se ve la posibilidad de incluirlo en el plan de formación de la empresa. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El 100% de los empleados de ALGUAS recibe formación anual con un Plan de formación adaptado a cada caso en concreto.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Evaluación de la Formación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos

debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La evaluación de la formación se hace anualmente como parte de la reunión con la gerencia. Se recoge en el acta la valoración tanto de los clientes como de la gerencia y de los propios empleados. Siendo hasta ahora valorada muy positivamente en la mayor parte de los casos.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Horas de formación por empleado**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La media de horas de formación por empleado en el 2013 fue de 23 horas.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Diagnóstico de Igualdad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El diagnóstico de igualdad fue realizado en el 2009 por una empresa externa a ALGUAS previo a la elaboración del "Plan de Igualdad y Conciliación" implantado en el 2010.

Continuar trabajando en la mejora continua del "Plan de Igualdad y Conciliación" ya que lo consideramos un elemento vivo y en continua evolución.

### **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad

de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Se han realizado, por segundo año consecutivo, unas jornadas de sensibilización sostenible que incluyen "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" en las que se incluyen prácticas medioambientales, laborales y sociales.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Es fundamental para nosotros ya que somos una empresa con alto impacto ambiental. Se realizan jornadas de sensibilización anuales para todos los empleados.

---

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para

nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

En el año 2013 se realizaron unas Jornadas de Sensibilización Sostenible "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" que incluyen tanto prácticas ambientales como sociales y laborales. Las ambientales se desglosan en agua, energía (climatización, iluminación, equipos eléctricos/informáticos), papel, gestión de residuos y emisiones atmosféricas...

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva,

reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El Sistema de Gestión Ambiental implantado se basa en la ISO 14001 y es competencia de todos los integrantes de la empresa.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Cada año se plantean objetivos medioambientales como parte del Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantado que son evaluados en distintas ocasiones a lo largo del año y revisados en las dos auditorías anuales a las que se somete el sistema, interna y externa. Se marcan a partir de la identificación previa de los aspectos ambientales y en base a requisitos legales y de mejora ambiental. Los correspondientes al año 2013 fueron disminución de los consumos de energía eléctrica y papel. Ambos se cerraron con éxito. Para el próximo ejercicio hemos marcado como

objetivos ambientales: disminución de los consumos de agua y combustible. Y comenzar con la implantación de las pautas para la medición de la Huella de Carbono de la empresa.

### **Consumo directo de energía de su entidad (GJ)**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El consumo de energía en el 2013 ha sido el siguiente: - eléctrica: 7.265 Kwh - combustible: 30.679 litros

Continuar la sensibilización medioambiental de nuestros trabajadores y mejorar continuamente, dentro de lo posible, en los objetivos ambientales marcados.

### **Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio

ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

**RESIDUOS NO PELIGROSOS:** no disponemos de datos sobre las cantidades, su gestión se hace de manera continua: Residuos orgánicos y asimilables a urbanos => se depositan en los contenedores correspondientes dispuestos por el ayuntamiento para su recogida selectiva Pilas => contenedor de recogida selectiva dispuesto en la farmacia de la población donde se encuentran nuestras instalaciones Baterías, cargadores, móviles, tintas, tóners...=> recogida a cargo del proveedor de los mismos **RESIDUOS PELIGROSOS:** Absorbentes contaminados: 40 kg Filtros de aceite: 30 kg Envases contaminados plásticos: 30 kg Envases contaminados metálicos: 10 kg Aceites residuales: 400 kg Se almacenan en contenedores adecuados para su recogida selectiva hasta su transporte a gestor final autorizado.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado reduciendo la generación de residuos lo máximo posible. Comenzar para el próximo ejercicio con la implantación de las pautas para poder realizar la medición de la Huella de Carbono de nuestra empresa.

#### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes

de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Forma parte de la política ambiental de la empresa recogida por escrito en sus objetivos medioambientales. Cambio a sistemas y/o tecnologías que fomenten el ahorro de recursos, cuando corresponda.  
Mejora continua.

#### **Manual de Calidad y Medioambiente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de

Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene implantado y certificado un Sistema de gestión de Calidad y Medio Ambiente. Parte de el mismo es el "Manual de Calidad y Medio Ambiente" que se le entrega a nuestros empleados cuando se incorporan y cada vez que sufre una variación relevante.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión integral implantado.

### **Política de Calidad y Medioambiente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La "Política de Calidad y Medio Ambiente" de la empresa se reparte una vez al año entre los grupos de interés. En el caso concreto de los empleados se les hace entrega de la misma cuando se incorporan a la empresa junto con otra información importante y se les entrega anualmente como parte de las Jornadas de Sensibilización Ambiental anuales.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año)**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El consumo total de agua en nuestras instalaciones durante el año 2013 fue de 27 m<sup>3</sup>. Si bien somos una empresa con impacto ambiental sobre todo ligado al consumo de agua, que en la realización de las limpiezas industriales y de alcantarillado suele ser alto, tenemos una política interna no escrita en la que no cargamos en nuestras instalaciones y si en las de los clientes donde se realizan los servicios de manera que se reparta el consumo de agua en distintos acuíferos y no lo absorba todo solamente uno.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Consumo de papel en el año**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes



de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El consumo de papel durante el año 2013 fue de 10 paquetes de folios (500 ud./ paquete). Se ha conseguido reducir mucho el consumo al aumentar el número de comunicaciones (presupuestos, pedidos, contratos, memorias...) en soporte informático.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional.

Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El 100% de los empleados de ALGUAS reciben anualmente formación/sensibilización ambiental. En concreto, en 2013 se han realizado Jornadas de Sensibilización Sostenible que incluyen "Buenas Prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" y unas Jornadas de Emergencias ambientales que en este caso fueron para la hipótesis de incendios. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Información/ sensibilización medioambiental**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

En el 2013 se realizaron: - Jornadas de sensibilización Sostenible "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" que incluyen

prácticas ambientales, sociales y laborales. Las prácticas ambientales se desglosan en agua, energía eléctrica, papel, gestión de residuos y emisiones atmosféricas, transporte... - Jornadas Sensibilización Emergencias Ambientales, en concreto para este año fue la hipótesis de incendios.

Continuar la sensibilización ambiental anual y hacer una jornada de Información/sensibilización sobre la Huella de Carbono, de manera que todos participemos y nos sintamos responsables de la misma.

---

## Igualdad de género

En ALGUAS trabajamos de manera continúa buscando la igualdad de trato y oportunidades. Si bien por el sector en el que nos movemos es complicado conseguir paridad en la plantilla a nivel operativo, se practica la discriminación positiva para puestos técnicos y cualificados.

---

### Código Ético / Conducta

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho

más limitado.

ALGUAS tiene un "Código de Conducta y Ética Empresarial" que es distribuido, una vez al año, entre los grupos de interés. En él se recoge nuestra filosofía empresarial que se basa en los Principios del Pacto Mundial, entre ellos la no discriminación.

Continuar difundiendo los Principios del Pacto Mundial entre nuestros grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

### Plan de Igualdad

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS elaboró e implantó en el 2010 el "Plan de Igualdad y Conciliación" en base al diagnóstico previo realizado por una entidad externa a la empresa.

Consideramos que el "Plan de Igualdad y Conciliación" no es estático sino que está en constante evolución adaptándose a las necesidades de cada momento.

### Diagnóstico de Igualdad

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura

empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El diagnóstico de igualdad fue realizado en el 2009 previo a la elaboración del "Plan de Igualdad y Conciliación" por una empresa externa. Cada vez que hay variaciones en la plantilla y/o se plantean situaciones nuevas se autorevisa por parte de la gerencia.

Evolución continua del "Plan de Igualdad y Conciliación" implantado.

### **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por

el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Desde hace dos años se realizan unas Jornadas de Sensibilización Sostenible que incluyen "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" donde se recogen prácticas ambientales pero también laborales y sociales.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Evaluación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La evaluación del "Plan de igualdad y conciliación" se hace en las reuniones trimestrales del personal con la gerencia. Además, por tratarse de una

micro-empresa y por la confidencialidad propia de cada caso, los trabajadores tienen acceso directo a la gerencia para tratar y evaluar cada caso en particular.

Continuar trabajando en la mejora continua del "Plan de Igualdad y Conciliación"

### **Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La plantilla de ALGUAS está compuesta por un 30% de mujeres y un 70% de hombres. Debido al sector en que nos movemos, limpiezas saneamiento y alcantarillado industrial, los operarios suelen pertenecer al género masculino siendo muy raro encontrar una mujer, tanto por falta de aceptación como de demanda por parte de las mismas de ese puesto de trabajo. Ello nos lleva a practicar la discriminación positiva en las categorías laborales restantes: - gerencia: 100% mujeres - técnicos: 100% mujeres - administración: 100% mujeres - operarios: 100% hombres En cuanto a la edad, la media de la empresa es de 35

años aproximadamente. Encontrado empleados que van desde los 27 años hasta los 45. Continuar trabajando en la igualdad de oportunidades en la medida de lo posible. Sin embargo, como empresa que apoya el Empoderamiento de la Mujer, practicamos la discriminación positiva con puestos técnicos y directivos reservados para mujeres a igualdad de condiciones, de manera que se favorezca su acceso a puestos normalmente reservados para hombres.

### **Medidas de Género**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS asume el compromiso de igualdad de oportunidades como un bien común y una fuente de beneficios tanto para la empresa como para sus trabajadores independientemente del sexo o la situación laboral. Para ello utiliza medidas basadas en la responsabilidad social, la igualdad de oportunidades, el principio de integración y la negociación colectiva. Además de fomentar la sensibilización sobre el género de manera que se practique la coeducación entre todos, tanto en la empresa como a nivel personal.

Continuar trabajando en la mejora continua del

sistema implantado.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La PRL es fundamental en el desarrollo de nuestros servicios ya que, entre otros, se encuentran expuestos a riesgos biológicos (hepatitis, salmonella, legionella...). Nuestros operarios cuentan con todo lo necesario para realizar su labor de la manera más segura y en la base de todo ello se sitúa una formación continua.

---

### Auditorías

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La salud y seguridad en el trabajo es fundamental para la empresa tanto por los empleados como por nuestros clientes y se valora mucho de cara a la profesionalidad con la que se realiza un servicio. Por ello, forma parte de nuestro sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente reflejándose

en distintos procedimientos como son las "instrucciones técnicas de trabajo" o los "procedimientos de control operacional". Como parte del mismo se revisan anualmente por la realización de dos auditorías, interna y externa, por una entidad externa a la empresa. Mejora continua del sistema de gestión implantado.

### Comunicación Interna y Externa

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Las comunicaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo se basan en el Procedimiento del sistema de gestión "Comunicaciones internas/externas". Cualquier comunicación interna relativa a la Prevención de Riesgos Laborales será puesta de inmediato en conocimiento de la gerencia para ver el modo gestión a seguir. La comunicación con el Servicio de Prevención Ajeno es en continuo. Y se respeta la confidencialidad de los empleados en todo momento.

Continuar trabajando en la mejora del sistema de gestión implantado.

### Gestión de incidencias

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del

Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La gestión de incidencias en el ámbito de la seguridad en el trabajo está totalmente estipulada en la empresa. Su evaluación y seguimiento se realiza entre la propia empresa y el servicio de prevención ajeno. En caso necesario, también participan la mutua de trabajo y la asesoría laboral. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado y en este caso en particular, en la mayor disminución de incidencias de seguridad en el trabajo.

#### **PRL**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de

los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS cumple la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales y tiene contratado los servicios de un Servicio de Prevención de Riesgos Ajeno que se encarga de velar por las necesidades de la empresa en todo momento.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

#### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho

más limitado.

El 100% de los empleados ha recibido formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales. En el 2013, en concreto, un 80% hizo un curso de Prevención de Riesgos y un 100% una jornada de emergencias ambientales para la hipótesis de incendios, con simulacro incluido.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Anualmente el sistema de gestión de calidad y medio ambiente certificado se somete a dos auditorías, interna y externa, según los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001, sobre el que se basan. Al mismo tiempo se evalúa de manera indirecta el Sistema de Prevención de Riesgos implantado ya que forma parte de distintos procedimientos como por ejemplo, "instrucciones técnicas de trabajo". Una vez al año, un técnico del Servicio de Prevención Ajeno que tenemos contratado revisa el diagnóstico de las instalaciones y la realización de los servicios realizados, para ver las mejoras y detectar posibles variaciones y/o fallos.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Canales de Comunicación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Las comunicaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales en la empresa son las siguientes: - entrega de la documentación de PRL, Epí's... cuando un trabajador se incorpora a la empresa - formación inicial en el puesto de trabajo a cargo del servicio de prevención ajeno - tablón de anuncios en el que se cuelga la información relevante al respecto - entrega continua de documentación en función de variaciones, modificaciones... - formación continua en prevención de riesgos laborales  
Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado

### **Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que

buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Cada vez que se incorpora un trabajador a la empresa recibe la formación inicial de Prevención de Riesgos Laborales relativa a su puesto de trabajo. Además, todos los años la formación en Seguridad Laboral se incluye como parte del Plan Anual de Formación de la empresa. En concreto en 2013 se realizaron las siguientes acciones formativas: - PRL en limpiezas industriales para todos los operarios - Recurso preventivo, por el encargado de los operarios - Jornada de emergencias ambientales, para la hipótesis de incendios, realizado por el 100% de la plantilla, así como el simulacro.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado y en la formación continua como base del mismo.

---

## Combatir los casos de soborno

Todos debemos de trabajar en conjunto en la lucha contra la corrupción. La trazabilidad de los servicios es muy importante para nosotros, tanto a nivel económico como ambiental.

---

### Código Ético / Conducta

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura

empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

A los empleados se les hace entrega del "Código de conducta y ética empresarial" en el momento de su incorporación a la empresa junto con otra información relevante, como PRL o de calidad y medio ambiente. Este año se realizaron unas jornadas de sensibilización "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" en las que se encuentran buenas prácticas ambientales y también buenas prácticas laborales y sociales. Pues creemos que la sostenibilidad es la unión de todo ello.

Realización de estas jornadas de sensibilización anual e incluir en ellas el código ético, de manera que se aborde más directamente la RSE y los 10 principios del Pacto Mundial.

[Descargar documento adjunto](#)

### Política de Compras

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad



de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene establecida una política de compras en base a dos documentos distintos. Por un lado, el Procedimiento "Compras y evaluación de los proveedores" del sistema de Calidad y Medio Ambiente. y por otro, "Compras: requisitos de calidad, medio ambiente y prevención". Ambos son entregados a nuestros trabajadores para que conozcan el procedimiento a seguir, requisitos necesarios...y puedan hacer todo tipo de cambios y sugerencias que crean pertinentes. Mejora continua de los requisitos de compras, adaptándolos en todo momento a las necesidades de seguridad y ambientales y a la legislación vigente.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Buzón de sugerencias**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar

un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El buzón de sugerencias para los empleados se ha implantado de dos maneras. El acceso al de la página web es libre para cualquiera que quiera escribir cualquier tipo de comentario. Además, en la oficina se encuentra la posibilidad de realizarlo por escrito y dejarlo directamente en la bandeja destinada a la gerencia, si se prefiere a la comunicación directa, verbal, que sigue siendo la predominante hasta hoy.

El mayor objetivo de ALGUAS en relación a la comunicación con sus empleados que sea lo más directa y fluida posible, teniendo así acceso libre a la gerencia en todo momento.

### **Auditorías**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho

más limitado.

ALGUAS tiene implantado y certificado un Sistema integral de gestión que aúna la calidad y el medio ambiente. En él se auditan tanto los servicios que realizamos como la formación de nuestros empleados, la prevención de riesgos laborales y ambientales... Se realizan dos auditorías anuales: interna y de certificación/seguimiento, ambas realizadas por entidades externas a la empresa. Continuar trabajando en el sistema por la mejora continua en todos los aspectos relacionados con la empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Control Financiero**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El control financiero de la empresa pasa los siguientes filtros: administrativo, gerente y asesoría externa, de manera que se pueda realizar y comprobar la trazabilidad del gasto/ingreso en todo momento.

Continuar con el sistema de control que, hasta ahora, ha dado buenos resultados y mejorarlo en la medida de lo posible.

### **Formación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS realiza todos los años unas jornadas de formación/sensibilización al respecto. En este ejercicio fueron "Buenas prácticas: trabajo más sostenible y ecológico" en la que se encontraban prácticas ambientales, laborales y sociales. Mantener la formación continua de nuestros trabajadores en todos los campos que afectan a la empresa como vía para la mejora continua en la que basamos nuestros servicios.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Difusión de la Política**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de

Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial de la ONU y los 10 principios. Por ello, de manera anual, se difunde el "Código de conducta y ética empresarial" entre nuestros clientes y proveedores junto con la Política de Calidad y Medio Ambiente. Entre nuestros empleados la difusión es continua si bien, se hace entrega de ambos documentos junto con otra información relevante en el momento de incorporación de los mismos a la plantilla. Continuar con la difusión de nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus principios.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Comunicación Interna y Externa**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN)

respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

En ALGUAS por la caracterización de nuestra empresa, micro-empresa, la comunicación entre empleados y gerencia es libre, continua y de acceso en todo momento. A mayores, tenemos un procedimiento "Comunicación interna y externa" perteneciente al sistema de calidad y medio ambiente, en el que se describen todas las opciones que se puedan dar.

Mantener la comunicación directa y fluida pues creemos que es la más beneficiosa para todos, empleados y empresa.

### **Reuniones de equipo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Si bien la forma más común de comunicación dentro de la empresa es la directa, hay una serie de reuniones programadas a lo largo del año: trimestrales y anual, de manera que se revisa todo lo relacionado con la empresa. De la reunión anual se levanta acta y forma parte de los registros

evaluados del sistema de gestión implantado en base a las ISO 9001 e ISO 14001.

Mantener el sistema implantado y mejorarlo en la medida de lo posible.

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Se realizan dos auditorías anuales en la empresa. Una interna, requisito del sistema de gestión implantado y otra externa, de certificación/seguimiento del sistema de calidad y medio ambiente. Ambas son realizadas por entidades externas a ALGUAS.

Mantener la mejora continua del sistema implantado.

### **Canales de Comunicación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad

que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

---

## **Conciliación familiar y laboral**

La conciliación entre la vida laboral y personal es una de las principales preocupaciones en la empresa. Tenemos implantado un Plan de Igualdad y Conciliación que se va adaptando a las necesidades y posibilidades del grupo al que afecte (operarios, administración, técnico, gerencia).

---

### **Comunicación Interna y Externa**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional.

Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Las comunicaciones en la empresa se rigen por el procedimiento "Comunicaciones internas y externas" del Sistema de Gestión Integral. Sin embargo, por la característica de la empresa de ser una micro-empresa los empleados tienen acceso directo a la gerencia en todo momento. Exponiendo sus necesidades o expectativas y llegando a un acuerdo entre ambas partes.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Código Ético / Conducta**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El "Código de Conducta y Ética Empresarial" se difunde una vez al año entre todos los grupos de interés y es una declaración de nuestra filosofía

como empresa que se sustenta en el Pacto Mundial y sus 10 principios. Dentro de ellos, la eliminación de toda forma de trabajo forzosa. Continuar la difusión de la filosofía de la empresa entre los grupos de interés así como, del Pacto Mundial sus principios.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Plan de Igualdad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS implantó en el 2010 el "Plan de Igualdad y Conciliación" con el que se trabaja de manera continua ya que siempre se dan situaciones nuevas a las que adaptarse. Dentro de las medidas adoptadas se encuentran la flexibilidad horaria, el teletrabajo y el trabajo por objetivos.

La evolución e implantación del "Plan de Igualdad y Conciliación" es continua. Siempre es necesario implantar medidas de conciliación independientemente de la existencia o no de situaciones específicas de riesgo. En ALGUAS se entiende que la conciliación de la vida personal, familiar y laboral es aplicable a todo el personal, tengan o no situaciones específicas, de otra manera sería una visión de la conciliación demasiado sesgada.

## Diagnóstico de Igualdad

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El diagnóstico de igualdad se realizó en el año 2009 por una entidad externa. Cada año en la reunión anual con la gerencia se evalúan los casos que se han dado a lo largo del año, así como la resolución adoptada. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

## Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de

Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Desde hace dos años se realizan unas Jornadas anuales de sensibilización sostenible en las que se incluyen "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" con prácticas ambientales, laborales y sociales.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

## Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %)

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades

pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El 100% de los trabajadores tienen flexibilidad de vacaciones. Se programan las vacaciones con antelación de manera que se puedan organizar las fechas elegidas por cada uno y el trabajo.

Flexibilidad horaria y teletrabajo un 16%. Y un 8% jornada reducida.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado intentando adaptarlo, en la medida de lo posible, para todas las situaciones que se presentan.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad

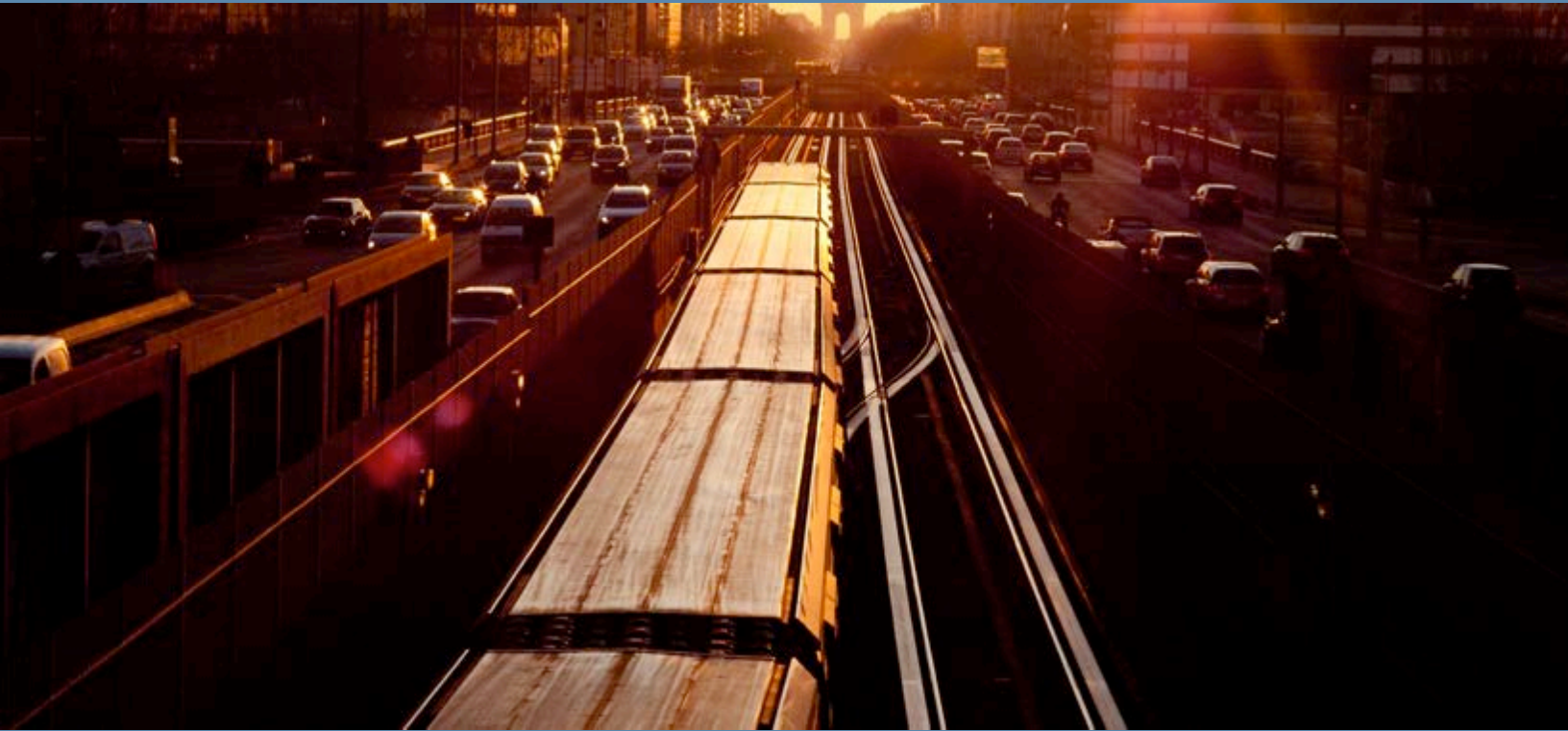
que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Las medidas de conciliación implantadas en este momento son las siguientes: - jornada reducida - teletrabajo y flexibilidad de horario - flexibilidad de vacaciones

Evolución continua en la implantación del "Plan de Igualdad y Conciliación"

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES





---

## Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

ALGUAS es una organización activa en la difusión de los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU.

---

### Código Ético

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Una vez al año se distribuyen entre los proveedores los siguientes documentos: "Código de conducta y ética empresarial", "Política de calidad y medio ambiente" y "Requisitos de compras". Se hace con el objeto de comunicar nuestra filosofía empresarial y al mismo tiempo, de difundir el Pacto Mundial y sus principios. Continuar participando de manera activa en la difusión del Pacto Mundial.

[Descargar documento adjunto](#)

### Evaluación Anual

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base

sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

En la evaluación anual del sistema de gestión integral por la gerencia, se valoran los proveedores con los que hemos trabajado durante ese año y su continuidad o no, en función de las características de su servicio, fundamentalmente. Se prima de manera positiva, pero no determinante, el hecho de que tengan implantado un sistema de calidad y/o medio ambiente. Al trabajar con pequeñas empresas locales, en la mayoría de los casos, el riesgo de vulneración de los principios es prácticamente nulo por el cumplimiento de la normativa legal vigente.

Continuar trabajando en la mejora del sistema implantado e incluir criterios de RSE en los requisitos de compras.

### Sistemas de Gestión de Calidad

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad

que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El sistema de gestión de calidad y medio ambiente implantado tiene un procedimiento relativo a las compras en el que se incluye la valoración de los proveedores. De esta manera cada uno de ellos tiene abierta una ficha en la que se recoge toda la información relativa al proveedor ( domicilio, actividad, sistemas de gestión...) y a los servicios prestados o recibidos durante ese año ( pedidos, tiempo de respuesta, calidad, incidencias...). Todo ello forma parte de la revisión anual del sistema por la dirección. Parte de este sistema también son las comunicaciones anuales que se realizan de difusión de la "Política de Calidad y Medio Ambiente", los "Requisitos de compras" y el "Código de conducta y ética empresarial". Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Difusión del Código Ético entre los proveedores**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red

Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El "Código de conducta y ética empresarial" se distribuye una vez al año entre nuestros principales proveedores. Con principales hacemos referencia con los que trabajamos de una manera continua y bajo pedido. No se incluyen proveedores a los que se haya acudido en un momento puntual. Continuar con la mejora continua del sistema de gestión implantado.

---

## **Evaluación de proveedores**

Anualmente se evalúan los proveedores como parte del Sistema de Gestión Integral, atendiendo a requisitos de calidad, medio ambiente y seguridad laboral.

---

### **Normativa Interna**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para

una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Dentro de la política interna de la empresa, totalmente instaurada pero no recogida por escrito, se prima en la contratación de proveedores: - las empresas locales, a fin de promover la economía del territorio y obtener la garantía del marco regulatorio de las condiciones laborales y medioambientales - las pymes y micro-pymes - la adquisición de bienes/servicios provenientes del comercio justo, producción ecológica, sistemas de producción limpia o menos contaminante, centros especiales de empleo (colectivos desfavorecidos)... Recoger esta normativa por escrito e incluirla como criterios de RSE en los "Requisitos de compras"

### **Auditorías**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El sistema integrado de calidad y medio ambiente

incluye un procedimiento de compras y en él un método de evaluación anual de proveedores. Toda esta información se evalúa en la reunión anual con la dirección de revisión del sistema y se toman las decisiones de cambio o continuar con cada uno de ellos.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

### **Normativa interna**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene unas normas internas, no escritas, a la hora de seleccionar los proveedores. A igualdad de condiciones se favorecen: - las empresas locales, a fin de promover la economía del territorio y obtener la garantía del marco regulatorio de las condiciones laborales y medioambientales - las Pymes y micro-pymes - la adquisición de bienes/servicios provenientes de prácticas de comercio justo, producción ecológica, sistemas de producción limpia o menos contaminantes, centros especiales de empleo...

Recoger esta normativa por escrito e incluir criterios de RSC en los "Requisitos de compras: calidad, medio ambiente y seguridad laboral".

## **Política de Calidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Una vez al año se distribuye entre todos los proveedores la siguiente información: "Política de Calidad y Medio Ambiente", "Código de conducta y ética empresarial" y "Requisitos de compras: calidad, medio ambiente y seguridad laboral". Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

## **Canales de comunicación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red

Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Las comunicaciones en la empresa se rigen por el procedimiento "comunicaciones internas/externas" del sistema de gestión integral. En el caso concreto de los proveedores los canales de comunicación son principalmente visitas comerciales, correo electrónico y teléfono.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

## **Revisiones periódicas**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

En la revisión del Sistema de Gestión Integral por

la dirección se evalúan los proveedores con los que hemos trabajado durante ese año: pedidos, incidencias, tiempo de servicio... Se valora también positivamente que tengan implantado un sistema de gestión de calidad y/o medio ambiente, si bien, no son determinantes a la hora de su elección. En función de esta evaluación se decide seguir trabajando con ellos o se buscan nuevas opciones. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Política de Calidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Se distribuye una vez al año entre los grupos de interés. A los proveedores se les envía con el "Código de conducta y ética empresarial" y los "Requisitos de compras: calidad, medio ambiente y seguridad laboral".

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Evaluación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura

empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El procedimiento 6 de nuestro sistema de gestión es relativo a las compras. En él se describe el método a seguir para la evaluación de los proveedores y la información que debe incluir la ficha de cada uno de ellos. De manera que cuando se revise el sistema por la dirección se tengan todos los datos para poder evaluar correctamente su continuidad o cese.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos

debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva,

reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Se realizan dos auditorias anuales al sistema de gestión integral y la evaluación de los proveedores es una de las partes a revisar.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

GRUPO DE INTERÉS

# SOCIOS

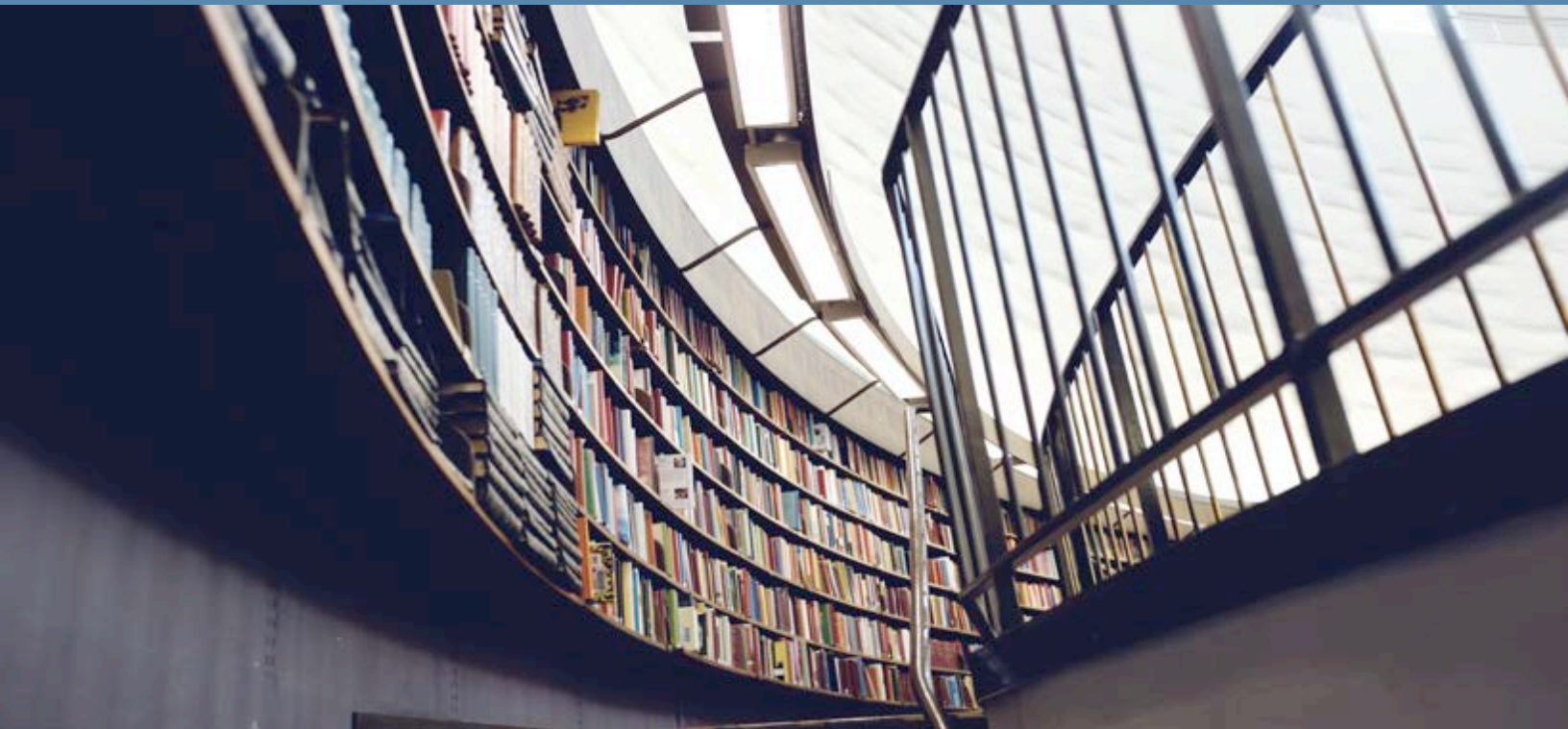






GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN





GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD





GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

Está implantada totalmente la optimización del papel y en concreto, en el ejercicio 2013 fue uno de nuestros objetivos medioambientales, totalmente conseguido.

---

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene implantado un sistema de gestión integral de calidad y medio ambiente. Parte de este sistema son los objetivos ambientales que nos planteamos anualmente y que son revisados tanto por la gerencia como por dos auditorías externas. En el 2013 los objetivos marcados fueron la disminución de los consumos de electricidad y papel, consiguiendo superar con éxito ambos. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

**Consumo de papel en el año**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El consumo de papel en el año 2013 fue de 10 paquetes de folios con 500 unidades cada uno. Se redujo en más de un 7% su consumo respecto al año anterior, que era el objetivo medioambiental que nos habíamos marcado.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de

los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

En el 2013 se realizaron unas Jornadas de sensibilización sostenible que aúnan prácticas ambientales, laborales y sociales, englobando toda la filosofía de la empresa. En "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" se incluyen prácticas ambientales desglosadas para electricidad, agua, papel, combustible, gestión de residuos... creemos que la sensibilización y la formación continua es la base de la profesionalidad y que es responsabilidad de todos.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Falta de medición de los residuos en CO2

Es uno de los objetivos medioambientales que nos hemos planteado de cara al siguiente ejercicio y en el que comenzamos a trabajar en el 2013.

---

### Manual de Calidad y Medioambiente

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para

nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene un Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, basado en la ISO 9001 y en la ISO 14001. Parte de la documentación del sistema es el "Manual de Calidad y Medio Ambiente" que se entrega a todos los empleados cuando se incorporan en la empresa o cuando se producen cambios en el mismo.

Mejora continua del mismo.

### Auditorías

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera

profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Las auditorias anuales, interna y por la certificadora, a las que se somete el sistema de gestión implantado garantizan la revisión de los riesgos asociados a las actividades desarrolladas, estableciendo las medidas de control y las acciones preventivas necesarias.

Incluir el cálculo de la huella de carbono de nuestra actividad en los objetivos ambientales.

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Contamos con un Sistema de Gestión Integral certificado, ISO 9001 e ISO 14001, que implica una apuesta por nuestra parte por la mejora continua en todos los campos. Además garantiza la revisión anual de los riesgos asociados a las actividades desarrolladas por la organización, estableciendo las medidas de control y las acciones preventivas necesarias.

Continuar con el proceso de mejora continua basado en el sistema de gestión implantado. Dentro del cual, nos hemos marcado como objetivo más concreto, el cálculo de la huella de carbono de la empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Calidad y Medioambiente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS es una empresa con responsabilidad medioambiental por sus valores y por la prestación de sus servicios, por lo que difunde la Política de Calidad y Medio Ambiente junto a Código Ético entre sus grupos de interés de manera anual. Uno de los objetivos marcados por la empresa es la medición de su Huella de Carbono y se recogerá tanto en el manual como en la política de la empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad



que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Cada año se plantean objetivos medioambientales como parte de nuestro sistema de gestión integrado, que son evaluados en distintas ocasiones a lo largo del año y revisados en ambas auditorías, interna y externa. Se eligen a partir de la identificación previa de los aspectos ambientales y en base, a requisitos legales y de mejora ambiental. Los correspondientes al año 2013 fueron disminuir los consumos de energía eléctrica y de papel, ambos cerrados con éxito. Para el próximo año nos hemos marcado como objetivos disminuir los consumos de agua y combustible. Y comenzar la a implantar las pautas para poder medir la huella de carbono de la empresa.

#### **Consumo directo de energía de su entidad (GJ)**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por

el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Los consumos relativos al 2013 son los siguientes: Electricidad: 7.265 kwh Agua: 27 m3 Combustible: 30.679 litros Papel: 10 paquetes folios (500ud/paquete) En el 2013 se redujo más de un 7% el consumo de electricidad respecto al ejercicio anterior y en un 10 % el de papel.

Para el 2014 hemos marcado la disminución de los consumos de agua y combustible respecto al 2013.

#### **Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Residuos No Peligrosos: no disponemos de datos

sobre las cantidades ya que se realiza en continuo. residuos orgánicos y asimilables a urbanos=> se depositan en el contenedor adecuado para su recogida dispuesto por el ayuntamiento papel=> se reutiliza y cuando ya no se puede se deposita en el contenedor adecuado para su recogida dispuesto por el ayuntamiento Pilas=> se depositan en un contenedor de recogida selectiva que se encuentra en la farmacia de la localidad donde se encuentra la empresa Baterías, cargadores, móviles=> los retira el proveedor cada vez que es necesario Tintas, toners=> se dejan al proveedor en el que se adquieren los nuevos Residuos peligrosos: - Absorbentes contaminados: 40 kg - Filtros de aceite: 30 kg - Envases plásticos contaminados: 30 kg - Envases metálicos contaminados: 10 kg - Aceites residuales: 400 kg todos se entregan a gestor final autorizado para su recogida y almacenamiento y/o tratamiento. Mejora continua para la reducción de su generación, algo que lleva tiempo implantado en ALGUAS. Para el próximo ejercicio nos marcamos el objetivo de comenzar con la medición de la huella de carbono de la empresa.

#### **Número de auditorías llevadas a cabo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho

más limitado.

Anualmente se somete el sistema de gestión de calidad y medio ambiente implantado a dos auditorías, interna y externa, que revisan y evalúan, entre otras cosas, la generación y gestión de los residuos y el plan de minimización de los mismos.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema y en concreto, con la minimización de los residuos y el cálculo de la huella de carbono de la empresa.

#### **Sistemas de Gestión de Calidad**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene implantado un sistema de gestión de calidad y medio ambiente desde el año 2009 en el que se revisa y evalúa, entre otras cosas, la generación de residuos y su correcta gestión. Continuar trabajando en la mejora continua y cálculo de la huella de carbono de la empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

**Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Forma parte de la política ambiental de la empresa recogida en sus objetivos ambientales, el cambio a sistemas/tecnologías que fomenten el ahorro de recursos, cuando corresponda. Dentro del asesoramiento ambiental a los clientes, siempre se busca aplicar la opción ambiental más ventajosa dentro de una posibilidad económica viable. Mejora continua.

### **Información y sensibilización**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red

Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

En el 2013 se ha realizado una jornada de sensibilización SOSTENIBLE en la que se incluyen "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible", que recogen buenas prácticas ambientales, laborales y sociales. Y unas Jornadas Emergencias Ambientales, en concreto este año para la hipótesis de incendios.

Realizar una jornada de información y sensibilización sobre la Huella de Carbono, de manera que todos participemos y nos sintamos responsables de la misma.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente**

Para nosotros es importante la sensibilización sobre el medio ambiente y la difusión de las tecnologías que ayudan a su preservación.

---

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de

los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Tenemos implantado y certificado desde el 2010 un sistema de gestión de calidad y medio ambiente basado en las ISO 9001 y 14001, que implica una apuesta por nuestra parte por la mejora continua. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Como parte del sistema integrado de calidad y medio ambiente se hace una revisión anual de los aspectos ambientales de las actividades llevadas a cabo, estableciéndose métodos de control periódicos para los mismos. En el año 2013 nuestros objetivos ambientales fueron reducir los consumos de electricidad y papel lográndose ambos con éxito.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Manual de Calidad y Medioambiente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene un Manual de Calidad y Medio Ambiente que se reparte entre todo el personal cuando se incorporan y cada vez que sufre una modificación. Se revisa todos los años como parte del sistema de gestión implantado y en él se dan las pautas para una correcta actuación ambiental que permita gestionar adecuadamente los impactos de nuestra actividad asegurando un servicio de calidad.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El sistema de gestión integral de calidad y medio ambiente se somete a dos auditorias anuales, interna y por la certificadora.

Continuar trabajando en el sistema de gestión implantado.

#### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red

Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos es parte de la política interna de ALGUAS que se recoge por escrito en los objetivos medioambientales del sistema de gestión implantado. Se realiza en continuo y siempre que proceda.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

#### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El 100% de los empleados han recibido formación y sensibilización en materia medioambiental, en concreto sobre sostenibilidad y medio ambiente. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Política de Calidad y Medioambiente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Nuestra actividad está relacionada con el sector medioambiental por lo que somos especialmente conscientes de la responsabilidad que conlleva. Anualmente se difunde la "Política de calidad y medio ambiente" entre nuestros grupos de interés con el compromiso explícito de nuestra empresa con el respeto y cuidado del Medio Ambiente. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Código Ético**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que

buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El "Código de conducta y ética empresarial" se difunde una vez al año entre todos los grupos de interés y en él se recoge la filosofía empresarial de ALGUAS cuya base es el Pacto Mundial y sus 10 principios. Entre ellos: un enfoque preventivo hacia el medio ambiente, fomentar una mayor responsabilidad ambiental y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por

el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS realizó unas Jornadas de sensibilización Sostenible que incluyen "Buenas prácticas: trabajo más ecológico y sostenible" entre ellas medioambientales, laborales y sociales. Es el segundo año consecutivo que se realizan y por los resultados tan favorables obtenidos han pasado a instaurarse de manera anual.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Al ser una empresa con impacto ambiental intentamos tener identificados y controlados los aspectos ambientales, además de ser un requisito de sistema de gestión integrada, calidad y medio ambiente.

---

### Código Etico

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos

debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

La empresa cuenta con un "Código de conducta y ética empresarial" en el que se recoge la filosofía de nuestra empresa que se basa en los 10 Principios del Pacto Mundial: derechos humanos, laborales, medioambientales y anti-corrupción. Así como, nuestro compromiso con el medio ambiente. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS implantó en el 2009 un sistema de

gestión ambiental basado en la ISO 14001 y que está certificado desde el 2010. Se somete a dos auditorías anuales por entidades externas a la empresa.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Nuestra actividad está relacionada con el sector medioambiental por lo que somos especialmente conscientes de la responsabilidad que ello conlleva. Contamos con un Sistema de Gestión Integral certificado, ISO 9001 e ISO 14001, que implica una apuesta por nuestra parte por la mejora continua y además, garantiza la revisión anual de los riesgos asociados a las actividades desarrolladas por la organización, estableciendo las medidas de control y las acciones preventivas necesarias.

Continuar el proceso de mejora continua basado en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantado.

### **Manual de Calidad y Medioambiente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El Manual de Calidad y Medio Ambiente es parte del sistema de gestión implantado y certificado y se revisa cada vez que se da un cambio o una modificación tanto en el sistema como en la prestación de nuestros servicios. Cada vez que un trabajador se incorpora a la empresa se le entrega junto con otra información de carácter relevante. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de



Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El sistema de gestión de calidad y medio ambiente implantado se evalúa mediante auditoria dos veces al año, interna y de la certificadora, ambas realizadas por una entidad externa. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Consumo de papel en el año**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

El consumo total de papel en el 2013 fue de 10

paquetes de folios, con 500 unidades cada paquete. Uno de los objetivos ambientales que nos planteamos para el 2013 fue la disminución del consumo de papel en un 7% con respecto al año anterior que fue superado con éxito. Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Política de Calidad y Medioambiente**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS difunde entre todos sus grupos de interés la "Política de Calidad y Medio Ambiente" que pertenece al sistema de gestión implantado. En ella se refleja el compromiso de nuestra empresa con el medio ambiente intentando siempre reducir al máximo los impactos de nuestra actividad y la correcta gestión de los residuos.

Mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Consumo de recursos**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector medioambiental somos especialmente conscientes

de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

Como parte del Sistema de Gestión Integral se lleva un control de los recursos consumidos a lo largo del año, así como, de los residuos generados. En el 2013 fue el siguiente: - combustible: 30.670 litros - agua: 27 m<sup>3</sup> - electricidad: 7.265 kwh

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

### **Sistema de gestión Ambiental**

ALGUAS es una empresa activa en la difusión del Pacto Mundial y sus principios ya que son la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. Como empresa vinculada al sector

medioambiental somos especialmente conscientes de la responsabilidad que esto conlleva por lo que buscamos sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente y concienciar sobre la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros. La trazabilidad de nuestros servicios tanto a nivel económico como medioambiental es otro pilar fundamental para nosotros. Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, además de los Informes de Progreso anuales con la Red Española del Pacto Mundial. Creemos que todos debemos trabajar en contra de la corrupción y por el respeto al medio ambiente. Intentamos fomentar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Las buenas relaciones de equipo son básicas para una buena profesionalidad. Como firmantes y colaboradores de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (UNWOMEN) respetamos la igualdad de trato y oportunidades pero realizando cierta discriminación positiva, reservando puestos técnicos y directivos para mujeres, apoyando el desarrollo de su carrera profesional que de otra manera se vería mucho más limitado.

ALGUAS tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente basado en las ISO 9001 y 14001, certificado desde el año 2010. El sistema de gestión integral cuenta con indicadores medioambientales y procedimientos que permiten gestionar los impactos ambientales, asegurando un servicio de calidad y con un firme compromiso de mejora continua.

Continuar trabajando en la mejora continua del sistema de gestión implantado.

[Descargar documento adjunto](#)





Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

