

INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL

2020



Aguas de Valencia, S.A. y Sociedades
dependientes que integran el Grupo
Global Omnium



Para facilitar la elaboración y desarrollo del Informe de progreso al Pacto Mundial, se han agrupado las empresas del Grupo Global Omnium en dos bloques: por una parte, las empresas que llevan a cabo la actividad del ciclo integral del agua y por otra, el Oceanogràfic en la que se lleva a cabo la actividad de Ocio Sostenible.

ÍNDICE

GRUPO GLOBAL OMNIUM	7
- <i>¿Quiénes somos?</i>	8
- <i>Datos principales</i>	9
- <i>Principales líneas de negocio</i>	12
- <i>Hoja de ruta</i>	14
 BLOQUE 1: ACTIVIDAD DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA.....	19
1. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	19
1.2. <i>Misión, visión y valores</i>	19
1.3. <i>Órganos de gobierno</i>	21
1.4. <i>Cumplimiento Normativo y Prevención de delitos</i>	22
1.5. <i>Principales riesgos de la actividad</i>	24
2. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	31
2.2. <i>Comunicación con grupos de interés</i>	33
2.3. <i>Calidad del servicio</i>	44
2.4. <i>Innovación</i>	44
3. VIDA Y PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	47
3.2. <i>Protección de los recursos hídricos: Agua potable</i>	50
3.3. <i>Apuesta por energías renovables</i>	52
3.4. <i>Impacto sobre el cambio climático</i>	55
3.5. <i>Economía circular: Valorización de lodos y minimización de consumos</i>	57
3.6. <i>Recuperación de ecosistemas: vertidos</i>	62
4. TRANSFORMACIÓN SOCIAL.....	64
4.2. <i>Composición de la plantilla</i>	64
4.3. <i>Diversidad</i>	66
4.4. <i>Políticas de remuneración</i>	68
4.5. <i>Igualdad</i>	70
4.6. <i>Gestión de la Formación</i>	72
4.7. <i>Seguridad y salud Laboral</i>	74

5. CADENA DE SUMINISTRO	79
5.2. Selección y evaluación de proveedores	79
5.3. Principales proveedores	80
ANEXO I	82
I. Acerca de este informe	82
II. Punto de contacto	82
ANEXO II: LISTADO DE SOCIEDADES	83
ANEXO III: TEMAS MATERIALES Y GRUPOS DE INTERÉS	88
• Grupos de interés	88
• Análisis de materialidad (ETC)	88
ANEXO IV: ESTRUCTURA DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNOS	92
ANEXO V: CERTIFICACIONES DEL GRUPO, ALCANCE Y ACTIVIDADES	94
ANEXO VI: DESGLOSE COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA	98
 BLOQUE 2: ACTIVIDAD DE OCIO SOSTENIBLE.....	 99
1. LA ORGANIZACIÓN: AVANQUA OCEANOGRÀFIC, S.L.....	104
1.1. Historia y actividad de la organización	104
1.2. Principales cifras.....	107
1.3. Misión, visión y valores del Oceanogràfic	108
2. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.	112
2.1. Cambios en la organización	112
2.2. Objetivos principales	115
2.3. Órganos de gobierno y organización	117
2.4. Gestión de riesgos y prevención de delitos	121
3. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	124
3.1. Comunicación con grupos de interés.....	125
3.2. Accesibilidad física.....	129
3.3. Iniciativas Externas y afiliación a asociaciones	129
3.4. Participación en comités y grupos de trabajo de asociaciones zoológicas externas.....	133
3.5. Líneas de investigación, educación y colaboración ciudadana	134

4. EL RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE	140
4.1. <i>Biodiversidad</i>	141
4.2. <i>Cambio climático</i>	144
4.3. <i>Sostenibilidad</i>	148
5. NUESTRO EQUIPO HUMANO: EMPLEADOS.....	154
5.1. <i>Composición de la plantilla</i>	155
5.2. <i>Gestión de la formación</i>	158
5.3. <i>Igualdad y Conciliación (Plan de Igualdad)</i>	159
5.4. <i>Permiso por nacimiento</i>	160
5.5. <i>Seguridad y Salud Laboral</i>	160
6. PROVEEDORES	168
6.1. <i>Etiquetado de productos y servicios</i>	169
ANEXO I	171
I. <i>Acerca de este informe</i>	171
II. <i>Punto de contacto</i>	171
ANEXO II: ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	172



Dionisio García Comín

Consejero delegado Grupo Global Omnium

GRI 102-14

Valencia, 15 de mayo de 2021

Desde su creación como grupo empresarial, Global Omnium se ha destacado por mantener fuertes vínculos con su entorno y por reforzar, año tras año, su compromiso con las personas y el medio ambiente, mientras contribuye decididamente a la prosperidad de las sociedades en las que opera.

En un año extremadamente complicado, en el que países y organizaciones han tenido que hacer frente a las duras condiciones marcadas por la pandemia, Global Omnium no solo ha garantizado el suministro de agua potable y la gestión segura y confiable de los sistemas de saneamiento que administra, donde ha mantenido su carácter de derecho humano esencial, sino que ha desarrollado herramientas propias para combatir el virus como "GoAigua SARS Analytics" o "PCR Group", que se han aplicado con éxito en ciudades de España, Estados Unidos y Oriente Medio.

GoAigua SARS Analytics muestra la concentración del COVID-19 en las aguas residuales en tiempo real, permite señalar las fuentes de la pandemia y alerta a las autoridades públicas para anticiparse a posibles rebrotes. Por otro lado, la herramienta PCR Group facilita las pruebas para detectar el ARN del virus en pequeños grupos, incrementa la eficacia en la detección y reduce costes.

Ninguno de estos desarrollos tecnológicos hubiera sido posible sin la preexistencia de un ecosistema investigador y de un espíritu innovador fijado al ADN de nuestra compañía, que llevaba años trabajando junto al Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Universidad de Valencia en la detección de virus en el alcantarillado.

La respuesta institucional a la pandemia ha supuesto un freno a la movilidad, con impacto directo en el área de Ocio Sostenible, afectada por el drástico descenso del número de visitantes del Oceanogràfic de Valencia y el Acuario de Sevilla, donde la protección de los puestos de trabajo, el bienestar animal y el mantenimiento de las líneas de investigación abiertas ha sido una prioridad.

Pese a las dificultades, o quizá espoleado por ellas, Global Omnium mantiene viva su adhesión y compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción y trabaja para integrarlos como parte esencial de su cultura empresarial y de sus estrategias de futuro. A lo largo del último año hemos impulsado también el conocimiento sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, presentes ya en el día a día de nuestra organización, y mantenemos abierto un proceso de priorización e incorporación de los ODS a la estrategia de Global Omnium.

Dionisio García Comín
Consejero Delegado de Global Omnium

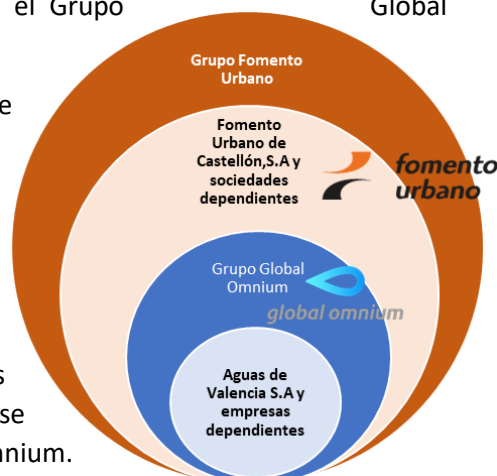
GRUPO GLOBAL OMNIUM

Global Omnium es un grupo empresarial especializado en diferentes áreas, relacionadas principalmente, con la gestión del ciclo integral del agua. La empresa dominante, **Aguas de Valencia, S.A.**, fue constituida en 1890 bajo la denominación social de “Sociedad de Aguas Potables y Mejoras de Valencia, S.A.”, habiéndose modificado dicha denominación a la actual en junio de 1988. Su domicilio social se encuentra en Valencia, Gran Vía Marqués del Turia, número 19. **GRI 102-1 GRI 102-3, GRI 102-5**

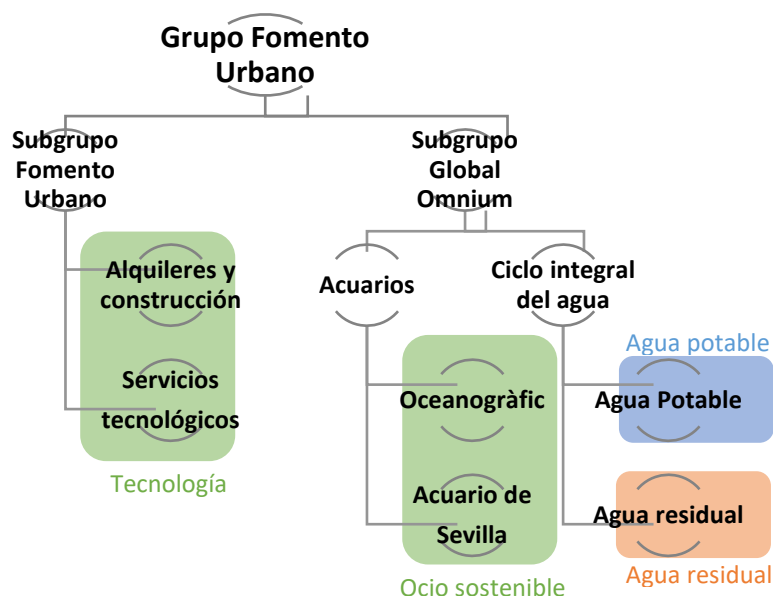
Aguas de Valencia, S.A. es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con ella, el Grupo Global Omnium (en adelante, el “Grupo”).

Formula cuentas anuales consolidadas a pesar de que, de acuerdo con la legislación vigente, está dispensada de esta obligación, al integrarse el grupo en la consolidación de un grupo superior, cuya sociedad dominante última es Fomento Urbano de Castellón, S.A. que posee indirectamente un 98,05% de Aguas de Valencia, S.A. y se rige por la legislación mercantil vigente en España, con domicilio social en Castellón y en 2020 formuló cuentas anuales consolidadas bajo criterios NOFCAC en las que se incluirán las Sociedades que forman el Grupo Global Omnium.

GRI 102-45



Para facilitar la elaboración y desarrollo de Informe de progreso al Pacto Mundial, se han agrupado las empresas del Grupo Global Omnium en dos bloques: por una parte, las empresas que llevan a cabo la actividad del ciclo integral del agua y por otra, el Oceanogràfic en la que se lleva a cabo la actividad de Ocio Sostenible. **Ambas actividades se gestionan de forma independiente dentro del Grupo Global Omnium, por lo que se han diferenciado dos bloques diferentes dentro del Informe del Pacto Mundial.**



- ¿Quiénes somos?

Global Omnium es una compañía con 130 años de experiencia en la gestión eficiente del ciclo integral del agua, un sector en el que se ha forjado una trayectoria de éxito gracias a la innovación.

La compañía tiene la misión de proporcionar agua de calidad al ciudadano y fomenta entre sus empleados los valores de vocación de servicio, compromiso con el medioambiente, innovación tecnológica y transparencia en la gestión.

Actualmente, Global Omnium es un potente conglomerado que agrupa a 25 empresas especializadas, 11 firmas participadas y 45 UTEs en diferentes áreas relacionadas con la gestión del agua, la ingeniería y el medio ambiente. A través de sus filiales y alianzas estratégicas la compañía opera prácticamente en todo el territorio nacional. Desde el año 2020 los trabajos a nivel internacional se llevan a cabo desde la empresa GO Idrica que pertenece al subgrupo Fomento Urbano.

Global Omnium gestiona 371 instalaciones de tratamiento de aguas residuales y 28 plantas de potabilización que prestan servicio a más de cinco millones de personas distribuidas en más de 400 ciudades y en las que se da empleo a más de 2.500 personas.

Aguas de valencia, nació con la vocación de abastecer a la ciudad de València (EMIVASA) y su área metropolitana (**EMIMET**) y fue incorporándose de manera progresiva a los municipios de la provincia (**EGEVASA**). En poco tiempo amplió su proyección a otras comunidades autónomas donde gestiona servicios relacionados con el Ciclo Integral del Agua (**AGUAS DE TERUEL, SASTESA, COMPANYIA GENERAL D'AIGÜES DE CATALUNYA, EMPRESA DE AGUAS Y SERVICIOS PÚBLICOS DE MORELLA, MACSA**).

Asimismo, posee una presencia cada vez más consolidada en la gestión de la calidad del agua, a través del laboratorio (**GAMASER**), el mantenimiento Integral de Infraestructuras Hidráulicas de regadío, la implantación de sistemas de gestión (**ISG**) y otros servicios de mantenimiento de vehículos y telecomunicaciones (**SAMAS**).

Tras 130 años se pone de manifiesto que Global Omnium es un operador activo que continúa fiel a unos principios básicos como son la satisfacción de las necesidades reales de sus clientes y que se ha consolidado como un verdadero dinamizador del desarrollo sostenible, tanto económico como social y ambiental, en las regiones y países en los que está presente.

Las actividades internacionales desarrolladas en memorias anteriores han pasado a formar parte de la empresa Fomento Urbano de Castellón, debido a un cambio en la estrategia empresarial del Grupo, por ello los datos se desarrollan en el Estado de Información No financiero de Fomento Urbano. **GRI 102-4 GRI 102-6**

Principales servicios a nivel nacional con sede social en Valencia.



- Datos principales

El Grupo Global Omnium es uno de los principales grupos empresariales del sector del agua en España. Por ello tiene como objetivo principal ofrecer siempre el mejor servicio a sus clientes, así como alcanzar la excelencia en todas sus actividades, requisito que queda reflejado en los resultados económicos del ejercicio: **GRI 102-7 GRI 201-1 GRI 103**

INGRESOS (VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO)

303.912 miles de euros → 2020
351.228 miles de euros → 2019
329.414 miles de euros → 2018



GASTOS (VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO)

285.032 miles de euros → 2020
315.459 miles de euros → 2019
291.018 miles de euros → 2018

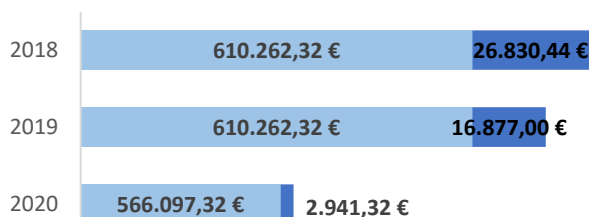
BENEFICIOS (VALOR ECONÓMICO RETENIDO)

18.880 miles de euros → 2020
35.796 miles de euros → 2019
38.396 miles de euros → 2018

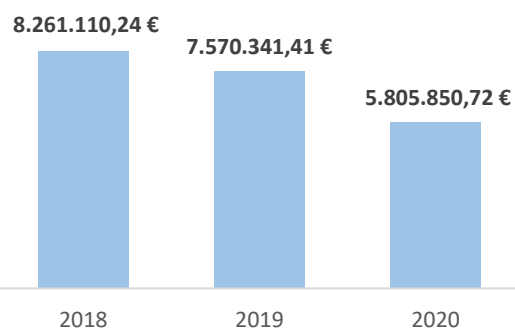
Durante el 2020 se han recibido un total de 569.038,64€ en subvenciones, un 99% pertenecen a subvenciones de explotación y se han abonado un total de 5.805.850,72€. **EINOF-Financiero**
GRI 102-48 GRI 102-49

Subvenciones públicas recibidas

■ Subvenciones de explotación ■ Subvenciones de inmovilizado



Impuestos abonados



Global Omnium realiza aportaciones a la Fundación Aguas de Valencia, en 2020 este dato fue de 285 miles de €.



La información por segmentos se estructura únicamente en función de las distintas líneas de negocio del Grupo, al considerarse que las sociedades del Grupo no operan en mercados geográficos con riesgos o rendimientos diferenciados.

Las líneas de negocio que se describen seguidamente se han establecido teniendo en cuenta, por un lado, la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y, por otro, los segmentos de clientes a los que van dirigidos.



Durante el ejercicio 2020 se han adoptado una serie de medidas para hacer frente al impacto económico y social que ha generado esta situación de pandemia generada por el Covid-19 que entre otros aspectos han supuesto restricciones a la movilidad de las personas. La evolución de la pandemia está teniendo consecuencias para la economía en general, cuyos efectos en los próximos meses son inciertos y van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia. **GRI 103**

La pandemia está suponiendo una reducción de los ingresos por obras como consecuencia del retraso en su ejecución. Los Administradores del Grupo estiman que, dada la naturaleza de las obras, para la prestación del servicio público de suministro de agua y abastecimiento domiciliario de agua potable a la ciudad de Valencia del que es concesionaria, se terminaran ejecutando, por lo que el impacto de su retraso será compensado en los próximos ejercicios.

Como consecuencia de los efectos de esta pandemia las ventas en los acuarios se han reducido debido al descenso de visitantes ligado a las restricciones de movilidad. Los Administradores del Grupo han adoptado diversas medidas para mitigar los efectos de esta reducción de la actividad.

A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales no se han producido efectos significativos en la actividad de la Sociedad adicionales al indicado en el párrafo anterior y, conforme a las estimaciones actuales de los Administradores, no se estiman efectos relevantes en el ejercicio 2021.

- *Abastecimiento de agua potable*

	2018	2019	2020
Nº total de contratos gestionados	346	346	350
Nº de habitantes servidos	5.159.304	5.159.304	5.244.672
Nº contadores totales del Grupo	1.134.938	1.231.682	1.250.573
Nº contadores totales de Telectura	685.836	701.001	722.692
Nº ciudades con Telectura	36	136	139
Nº de contratos (Regadío)	6	6	6
Plantas Potabilizadoras convencionales	14	14	14
Plantas desalación	14	14	14

- *Saneamiento y depuración*

	2018	2019	2020
Nº total EDARs gestionadas	388	368	371
CC.AA. con gestión aguas residuales	6	5	7
Habitantes equivalentes totales	2.735.603	3.170.958	3.199.408
hm3 de agua tratada/año	281,98	280,387	272,87
Instalaciones de fangos	2	2	2

- *Ocio sostenible*

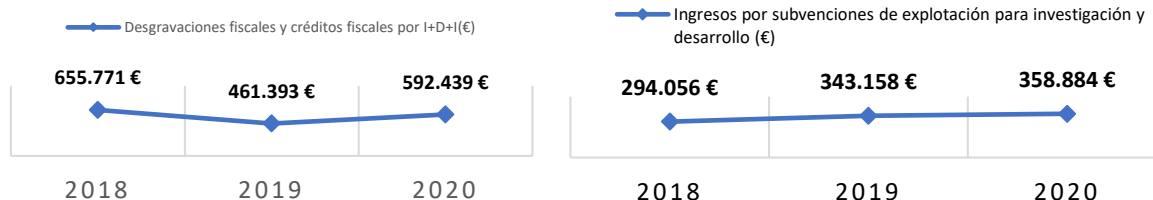
Oceanogràfic:

	2018	2019	2020
Nº visitantes	1.499.502	1.602.462	450.591
Ingresos (M€)	46.445	52.151	21.112
Resultado del ejercicio (M€)	4.916	5.749	-1.465
Inversiones realizadas (M€)	2.732	2.727	1.780
Índice satisfacción general	92	92	95

Acuario de Sevilla:

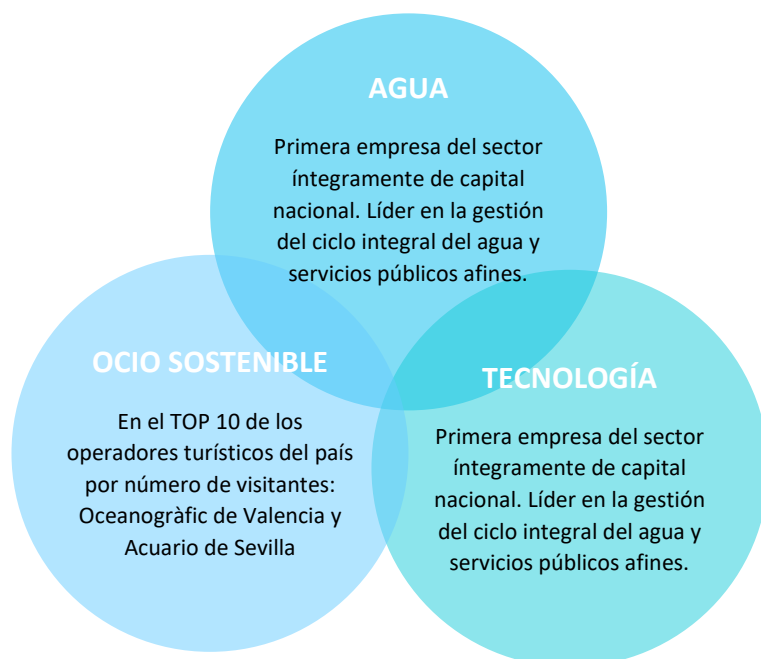
	2018	2019	2020
Nº visitantes	167.270	207.076	76.500
Ingresos (M€)	2.177	2.586	1.132.861
Resultado del ejercicio (M€)	-941	-800.714	-1.288.206
Inversiones realizadas (M€)	1.909	956.271	252.193

- *Innovación* **GRI 201-4, GRI 102-43**



	Indicador	2018	2019	2020
ACTIVIDAD CON UNIVERSIDADES	Jornadas realizadas	1	2	3
	Trabajos fin de grado y Master generados	5	7	5
	Tesis doctorales	2	2	8
	Participación en cursos y jornadas	4	3	7
	Patentes registradas por Universidad por proyectos que surgen por Aguas de Valencia	0	1	0
	Artículos publicados y conferencias impartidas	7	18	10
3. PROYECTOS	Proyectos europeos participados	5	4	8
	Proyectos internacionales	1	1	1
	Proyectos FP7 H2020	1	1	1
	Proyectos LIFE	3	3	6

- Principales líneas de negocio



La actividad principal del Grupo Global Omnium es la explotación de servicios de abastecimiento de agua potable a poblaciones, siendo el más significativo el presentado a la ciudad de Valencia y su área metropolitana. También consolida en este subgrupo la actividad de Avanqua con la explotación del Oceanográfico de Valencia, y de Aquagestión Sur con la explotación del Acuario de Sevilla. El objeto del Grupo es la gestión y explotación de los servicios de: **GRI 102-2, GRI 102-7**

- Abastecimiento de agua potable a poblaciones.
- Saneamiento, evacuación y depuración de aguas residuales.
- Suministro de agua para usos agrícolas.
- Realización, mantenimiento y conservación de obras y construcciones para el cumplimiento de su objeto social, incluso por cuenta de terceros, sean estas entidades públicas, privadas o particulares.
- Realización del servicio de inspección técnica de vehículos.
- Gestora de filiales (Holding).
- Gestión de acuarios (Oceanográfico de Valencia y Acuario de Sevilla).
- Desarrollo de trabajos para terceros como puede ser: servicio de consultoría en tecnología, Ocio, cambio climático, etc

En enero de 2020 el Consejo de Administración de Aguas de Valencia, S.A. aprobó la realización de una operación para centralizar la gestión de toda la actividad relacionada con la innovación, la tecnología y el negocio internacional del Grupo Aguas de Valencia en una filial del Grupo Fomento de Castellón, operación que se llevó a cabo a lo largo del ejercicio 2020. Estos cambios en la estructura han supuesto el traspaso de trabajadores y activos entre las empresas implicadas, realizándose todas las operaciones a precios de mercado, obteniéndose para ellos informes de expertos independientes.

El Plan estratégico del Grupo actualmente en vigor (2018-2020) se revisó en 2019 y está pendiente la redacción de un nuevo plan para entrar en vigor de cara al próximo año (2021-

2025). En el nuevo plan se diferencian **tres vertientes de negocio del grupo: Tecnología, Agua y Ocio sostenible**.

Debido a la diversidad de actividades dentro del mismo grupo. Para facilitar la elaboración, desarrollo, y profundización de las diversas actividades de la memoria, se han agrupado las empresas del Grupo Global Omnium según su actividad en tres bloques:

- **Actividades del Ciclo integral del agua:** Esta línea de negocio incluye la gestión de plantas potabilizadoras, el suministro de agua a poblaciones, la gestión y conservación de redes de alcantarillado y gestión de estaciones depuradoras de agua.

Asimismo, esta línea de negocio incluye todas aquellas actividades desarrolladas por el Grupo que están estrechamente relacionadas con las anteriores, tales como la ejecución de obras en abastecimientos, la prestación de servicios de asistencia técnica, análisis de agua, atención de clientes y gestión de abonados, lectura de contadores y otros servicios diversos.

- **Ocio Sostenible:** En este segmento de negocio se incluye, la gestión del Oceanográfico y otras instalaciones de la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia, la gestión del Acuario de Sevilla y la recogida de residuos sólidos urbanos, las cuales tiene la suficiente entidad como para ser considerada una línea de negocio diferenciadas.

Con esta importantísima función el Grupo acerca su actividad a los aspectos medioambientales de conservación y protección de las especies con la realización continua de actividades como las campañas de suelta de tortugas y otras especies en peligro de extinción.

- **Tecnología:** dentro de la actividad de servicios tecnológicos estarían englobadas dos actividades, que pertenecen al subgrupo Fomento Urbano. Este bloque se desarrolla en la memoria independiente en el Estado de Información No Financiero del subgrupo Fomento Urbano.

- Por un lado, estaría la actividad de alquileres y construcción.
- Por otro lado, el área de servicios tecnológicos y expansión internacional creada a lo largo del año 2019-2020. Un claro ejemplo sería la empresa Idrica, la cual, pone al alcance del sector internacional la solución tecnológica GoAigua, resultado del éxito de la transformación digital de Global Omnium, además de ofrecer servicios en las áreas de gestión comercial, operación y mantenimiento, ingeniería y consultoría. La empresa nace con el objetivo de mejorar la eficiencia hidráulica y energética, así como la gestión del ciclo integral del agua en los mercados internacionales. Su vocación y misión es acompañar a los clientes en su proceso de digitalización a través de diferentes servicios y de la exportación fuera de España de GoAigua, la tecnología que reúne nuestro conocimiento y experiencia.



Los bloques de ciclo integral del agua y Ocio cuentan con determinadas empresas todas ellas pertenecientes al Grupo Global Omnium. Para la elaboración de la memoria de sostenibilidad se dan datos agregados de los indicadores generales (GRI 100), económicos (GRI 200) y sociales

(GRI 400) a nivel de grupo (todas las sociedades¹), mientras que para los indicadores específicos de medio ambiente (GRI 300) se ha utilizado el reparto por actividad (agua potable, agua residual y Acuario de Sevilla).

En el [Anexo II](#) se aporta más información sobre la actividad específica de cada una de las empresas que forman parte del Grupo Global Omnium. **GRI 102-45**

- Hoja de ruta

El Consejo de Administración de Global Omnium ha aprobado un plan estratégico que incluye medidas dirigidas a mejorar la capacidad de inversión de la compañía, aumentar la calidad de las redes de agua que opera, desarrollar nuevas soluciones innovadoras, proteger el agua y el medio ambiente, y aumentar la satisfacción de los clientes y administraciones públicas con las que trabaja la compañía.

El Plan estratégico del Grupo se revisó en 2019, y está pendiente la redacción de un nuevo plan a lo largo del 2021 que entrará en vigor el próximo año (2021-2025)². En el nuevo plan se diferencian **tres vertientes de negocio del grupo: Tecnología, Agua y Ocio sostenible**. Estas líneas estratégicas se basan en tres puntos clave:

1. Eficiencia y Enfoque
2. Target/Transparencia (Sostenibilidad)
3. Credibilidad/Competencia

1. Eficiencia/ Enfoque

La eficiencia hidráulica es crucial para la garantía presente y futura de continuidad de la prestación de un servicio público esencial para la población.

Relación con los Indicadores de Eficiencia en el Plan Estratégico: Factores Clave (KPI) – Medición del Objetivo Enfoque del Plan.



- Indicadores de Eficiencia/Enfoque para valoración de su materialidad **GRI 102-46**

Global Omnium enfoca su Plan Estratégico 2018-2020 en 3 pilares o factores clave (KPI):

- a) La comercialización del conocimiento o **Know-How** de la Organización, desarrollado durante su larga historia como líderes del Sector del Agua, especialmente en aspectos tales como la mejora de la Eficiencia Hidráulica a través de la implantación de las modernas técnicas de telelectura. La evolución del indicador de telelectura se aprecia en el apartado de cifras principales con un aumento notable desde el año 2018.
- b) La **Posición** de mercado como principal referente nacional, empresa en continua expansión y líder en sostenibilidad y en protección del medio ambiente.

¹ Excepto el Oceanogràfic que tiene una gestión propia y realiza su propia memoria de sostenibilidad

² El plan estratégico de Oceanogràfic está alineado con la estrategia del grupo Global Omnium, sin embargo, poseen un plan estratégico propio, y realiza su propio análisis de materialidad.

- c) La **I**imagen de Marca avalada por nuestro buen hacer y buen gobierno, y por nuestro compromiso con la innovación en materia de gestión del agua y la investigación y el desarrollo para la mejora todos los ecosistemas relacionados con el líquido elemento.

2. Target/Transparencia (Sostenibilidad)

Principio básico de la actuación y de la estrategia empresarial, la sostenibilidad corporativa no es una opción es una obligación, entendida como el compromiso de todos y cada uno de los empleados de la Organización para garantizar la continuidad presente y futura del servicio público ante cualquier contingencia sea esta de la naturaleza que sea.

Relación con los Indicadores de **Transparencia del Plan Estratégico:**

Liderazgo en Gestión Ambiental y Sostenibilidad Corporativa Medición del Objetivo



Global Omnium es una empresa comprometida con el medio ambiente no sólo a través de su actividad principal, la gestión del ciclo integral del agua, sino a través de cualquiera de las actividades que gestiona o en las que es partícipe tales como el Oceanográfico de Valencia o el Acuario de Sevilla.

Como máximo exponente de esta apuesta decidida por la sostenibilidad, Global Omnium a finales del año 2016 englobó en un área específica con presencia en el Comité de Dirección de la Organización todas las funciones transversales directa o indirectamente relacionadas con el compromiso ambiental y social, el área de Sostenibilidad Corporativa de Global Omnium.

➤ Indicadores de **Transparencia**/**Sostenibilidad** para valoración de su materialidad

De acuerdo con el Plan Estratégico 2018-2020 de **Global Omnium** los indicadores de Transparencia/Sostenibilidad dan respuesta a los principales requerimientos de sus Grupos de Interés, con un enfoque claro de Liderazgo y Responsabilidad Social (**GRI**):

- La **G**lobalización o capacidad de prestar servicios en cualquier lugar, requiere un mayor esfuerzo y compromiso en la ejecución de un Plan de Negocios adaptado al rigor que nuestros accionistas nos exigen, evitando situaciones de dispersión infructuosa o de minoración estratégica de las oportunidades.
El Plan responde a esa necesidad de concentrar los esfuerzos y de convertir los riesgos del momento en oportunidades.
- La **R**referencia de Valor es la principal exigencia de expansión y líder en sostenibilidad y en protección del medio ambiente

- La **I**mplantación Geográfica es una de las principales exigencias de valor de nuestros usuarios que requieren un modelo diferente de gestión más tecnológico pero al mismo tiempo más compatible y respetuoso con el medio ambiente, en el cual las tecnologías sean un mecanismo de acercamiento y proximidad de los servicios, con la adecuada compatibilidad de la implantación geográfica para evitar la disfunción producida por la excesiva tecnificación y la ausencia de capital humano para responder ante las situaciones de urgencia o emergencia.

Global Omnium compagina el acercamiento tecnológico con la implantación geográfica que permite una respuesta eficaz y rápida ante cualquier necesidad de nuestros usuarios.

3. Credibilidad/Competencia

La correcta traslación de la eficiencia y la eficacia en la gestión al servicio público, es la mejor garantía del equilibrio económico entre la correcta prestación del servicio y su viabilidad en el tiempo, adoptando para ello la transformación del concepto agua física en agua digital, como símbolo de la apuesta decidida de **Global Omnium** por el **Smart Water** a lo mejora continua de la calidad de vida de nuestros ciudadanos, mediante una mejor interacción y una mejor calidad del servicio público prestado.

Para Global Omnium la **C**redibilidad es una directriz de su Plan Estratégico 2018-2020 directamente relacionada con la **C**ompetencia “*propia*” de la Organización para afrontar los vertiginosos retos de la prestación de un servicio público esencial, o la realización de cualquier trabajo o tarea, en un entorno que requiere una celeridad de respuesta proporcional a los avances de la tecnología y a los cambios sociales y económicos que se motivan por dichos avances.

Especial relevancia adquiere en este punto la capacidad, formación y solvencia profesional y técnica de los empleados de las Empresas de Global Omnium, solvencia profesional que se manifiesta día a día y que se refleja adecuadamente, y en un altísimo nivel en los 3 grupos de indicadores: **I**nnovación, **D**iferenciación y **T**ecnología.

➤ Indicadores de Credibilidad/Competencia para valoración de su materialidad

El Plan Estratégico 2018-2020 de **Global Omnium** define la **C**ompetencia, como la competencia interna para afrontar con garantías los retos los objetivos empresariales.

Por ello los indicadores de desempeño hacen referencia en la Innovación y Desarrollo Tecnológico (**IDT**) que permiten la optimización de los costes de gestión de los servicios públicos:

- a) Un nuevo modelo de **I**nnovación abierta a la sociedad para dar respuesta a los nuevos retos y exigencias de nuestros usuarios, transformando la tecnología y el Internet de las Cosas en un nuevo marco de servicios o SMART WATER, para la mejora de la gestión del ciclo integral del agua.
- b) La venta de Servicios Profesionales a través de la **D**iferenciación de nuestras capacidades y de nuestras habilidades.

- c) La independencia Tecnológica mediante el liderazgo sectorial en la investigación, desarrollo e innovación de estándares para la gestión de las distintas etapas del ciclo integral del agua.

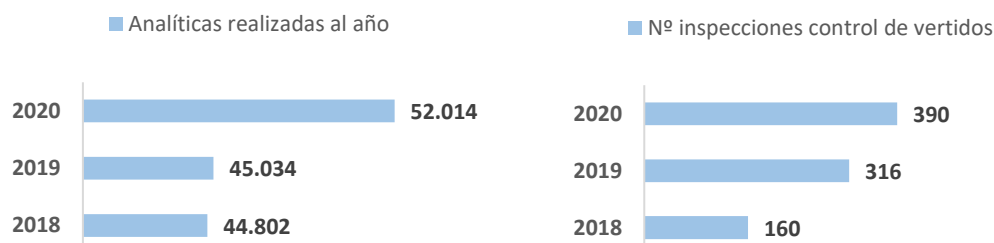
El Director General de Global Omnium asigna anualmente a cada director de área unos objetivos no financieros, los cuales están alineados con las líneas estratégicas de la organización. El Director General es el responsable de revisar los hitos y seguimiento de cada Dirección y dar por finalizado cada uno de los objetivos. Durante el año 2020 se han asignado un total de 266 objetivos, de los cuales se han cerrado 144, el resto siguen en curso para cumplirse en el próximo ejercicio.

A nivel general, Global Omnium apuesta por continuar invirtiendo en el sector del agua y por mantener el compromiso constante por la innovación. Los principales objetivos de la compañía desarrollados a lo largo de la memoria son:

- **Bienestar y calidad de vida**

Incrementar el nivel de satisfacción de los consumidores y de las administraciones públicas.

Para ello, Global Omnium dispone de una red de laboratorios propia para el control de calidad de las aguas implantada en todo el territorio nacional. Entre estos laboratorios destaca su laboratorio central, Gamaser, donde se han realizado 52.014 ensayos durante 2020 y se controla el agua de consumo de casi 2 millones de consumidores.



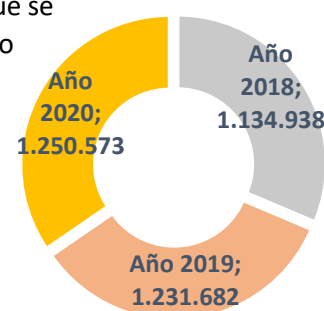
- **Prosperidad medioambiental**



Incrementar el valor medioambiental del entorno en el que se opera a través de la actividad de la compañía, incluyendo el ahorro del agua y la eficiencia en el uso de energía.

Especialmente en aspectos tales como la mejora de la Eficiencia Hidráulica a través de la implantación de las modernas técnicas de telelectura. El Grupo Global Omnium ha contado durante 2020 con 1.250.573 contadores de telelectura, un 2% más que en el año 2019.

Contadores de telelectura



- ***Crecimiento y diversificación***

Contribuir al crecimiento de **Global Omnium** mediante la consolidación de contratos de servicio actuales, la entrada a nuevos mercados y la diversificación de servicios.



En este sentido, se está desarrollando un plan estratégico dividido en las tres grandes áreas de actividad de la compañía: Agua, Tecnología y Ocio sostenible.

- ***Excelencia operativa***

Gestionar el servicio ofrecido a los clientes con rigor y excelencia. Aumentar la capacidad de anticipación frente a los futuros retos, mediante el desarrollo de productos y servicios innovadores gracias a la inversión en I+D+I. En el año 2020 cabe destacar el proyecto **SARS-GOanalytics**, método que permite determinar cuantitativamente el número de unidades genómicas del virus que provoca la COVID-19 presentes por litro de agua y con ello monitorizar como se está comportando la pandemia en poblaciones y municipios.



- ***Desarrollo económico y social***



Incrementar el valor económico y social de forma directa en todas las comunidades en las que opera, apoyando a sectores estratégicos de la economía, mediante iniciativas de diversificación (ej. Oceanogràfic, la incubadora tecnológica (GOHub) o la decidida apuesta por la Ciberseguridad).

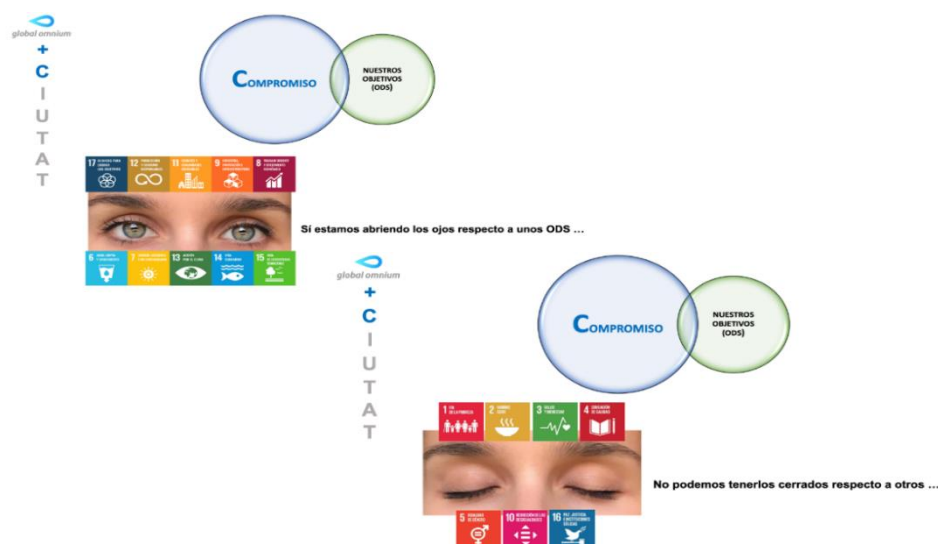
BLOQUE 1: ACTIVIDAD DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

1. Estructura de la organización

1.2. Misión, visión y valores

Global Omnium ha formalizado su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, integrando sus principales propuestas de actuación en su estrategia corporativa. Se trata de la mayor iniciativa de responsabilidad social y desarrollo sostenible del mundo protagonizada por organizaciones y empresas. Mediante la adhesión a la Red española del Pacto Mundial a través de la firma del compromiso el 6 de septiembre 2019. **GRI 102-12**

Un compromiso firme con la sostenibilidad que Global Omnium mantiene desde hace años en todas sus vertientes y que ahora encuentra un encaje reconocible en los ODS.



La Agenda 2030 ha situado a las empresas como agentes clave, junto a la sociedad civil y los Estados, en el logro de sus objetivos. Nuestra compañía ha iniciado un proceso interno para identificar aquellos ODS que tienen un carácter estratégico para Global Omnium, integrarlos en su gestión y adoptar enfoques realmente transformadores en beneficio de sus grupos de interés y de la sociedad en general.

La misión, visión y valores del grupo **Global Omnium** se elabora, discute y se aprueba por el comité de dirección de la organización. Posteriormente, se trasladan a los grupos de interés a través de los siguientes canales de comunicación: **GRI 102-16**

- Grupos de interés internos: A través del portal de intranet al que tienen acceso todos los trabajadores y a través de la memoria de sostenibilidad pública.
- Grupos de interés externos: a través de la memoria de sostenibilidad pública de la organización publicada en la página web.

La misión, visión y valores del grupo **Global Omnium**, se revisará de acuerdo con la vigencia del plan estratégico para adaptarse a los posibles cambios que se produzcan dentro del grupo.

Con la aprobación y redacción del nuevo plan estratégico 2021-2025 está pendiente de adaptar la misión, visión y valores del grupo para adaptarlas al nuevo plan, sin embargo, a fecha de redacción de la memoria de sostenibilidad aún no se ha llevado a cabo su adaptación.



Misión

Global Omnium tiene como compromiso contribuir a la creación de prosperidad, garantizar la calidad del agua y su importancia en la salud de las personas, y proteger los recursos hídricos de las comunidades, a través del desarrollo de soluciones innovadoras en el ciclo integral del agua.

Visión

Como compañía, **Global Omnium** tiene como premisa que, para continuar contribuyendo a la prosperidad, el bienestar social y la protección del agua, la innovación es un factor clave.

Global Omnium lleva más de 130 años desarrollando nuevas soluciones para las comunidades y quiere diferenciarse y consolidarse como líder en innovación en el sector de aguas.

Por ello, tiene como vocación aspirar a convertirse en una empresa internacionalmente líder en el desarrollo de soluciones innovadoras en el sector del agua.

Este compromiso se hace real día a día mediante iniciativas específicas:

- Dedicando una parte significativa de los ingresos a investigación, desarrollo e innovación. Esto ha permitido innovar y posicionarnos, por ejemplo, en telelectura convirtiéndonos en líder del sector en Europa.
- Desarrollando nuevas técnicas y controles para garantizar la calidad del agua, minimizando el número de casos en los que es necesario tomar medidas adicionales de calidad a menos del 1,3% de los casos analizados, con el objetivo de continuar avanzando hasta el 0% de incidencias.
- Implementando nuevos sistemas de gestión de redes que permiten la reducción significativa en el volumen de fugas y un rendimiento hídrico elevado por encima del promedio del sector.

Global Omnium tiene como compromiso la preparación y elaboración de un plan de innovación anual que se presenta al Consejo de Administración, que incluye aspectos tales como la apuesta por la digitalización del servicio gracias a la continua inversión, entre otros proyectos, en la instalación de contadores inteligentes para el beneficio de los consumidores.

Valores

Global Omnium está desarrollando todo su potencial de innovación para ponerlo al servicio del ciudadano. Esta gran capacidad es el resultado de unos equipos y una compañía con 130 años de historia y del compromiso con los valores de transparencia, compromiso social y excelencia.

- a) **Compromiso Social:** Compromiso de dar más agua de mejor calidad y de forma medioambientalmente más eficiente, y promover proyectos estratégicos en las comunidades en las que opera la compañía.
- b) **Transparencia:** Conscientes de gestionar un recurso que pertenece a las comunidades en las que opera la compañía.
Compromiso de publicar una memoria corporativa anual describiendo cómo se está gestionando el ciclo integral del agua de forma eficiente e integrada.
- c) **Excelencia:** Decididos a continuar dedicando un volumen significativo de recursos e inversiones a la innovación y a desarrollar la cultura de servicio y formación profesional, aumentando las horas de formación anual que reciben los empleados de la empresa y garantizando becas de estudio con los más prestigiosos centros universitarios.

Para dar respuesta a los retos y nuevas demandas del sector, **Global Omnium** ha establecido un conjunto de acciones centradas en los sistemas de información que comprende, entre otros, el enfoque a la transformación digital definitiva en el sector del agua, la tercerización del know-how de la compañía, la orientación hacia el cloud computing, la Industria 4.0 y la creación de una plataforma big data.

Ante este nuevo paradigma de gestión, **Global Omnium** destaca como referente en la gestión del agua disponiendo de internet de las cosas en la mayoría de sus infraestructuras y de algoritmia especializada en la gestión de redes e infraestructuras asociadas al ciclo del agua. En definitiva, la innovación y adaptación a los nuevos requerimientos de la sociedad son elementos esenciales de esta compañía desde sus inicios.

El Acuario de Sevilla cuya inauguración formal por parte de Global Omnium se realizó en mayo de 2018, no dispone a fecha actual de un documento propio de misión, visión y valores, estando prevista su realización. Como consecuencia de la pandemia del Covid-19 el Acuario de Sevilla ha visto disminuida su actividad al permanecer cerrado durante el periodo de estado de alarma.

La política de gestión integrada del Grupo Global Omnium se encuentra disponible en la página web ([www.globalomnium.com/Politica gestión integrada](http://www.globalomnium.com/Politica%20gesti3n%20integrada)).

1.3. Órganos de gobierno

El Comité de Dirección de la Organización integrado por todas las Áreas (11) y liderado por el Director General, es el Órgano operativo que lleva a cabo los procesos de toma de Decisiones relacionadas con los aspectos sociales, laborales, económicos y ambientales. Éstos se describen de forma detallada en el [Anexo IV](#). **GRI 102-20**

Durante los últimos años se han producido cambios en la estructura organizacional de Global Omnium. Estos cambios tienen su origen en la evolución de la organización en el proceso de mejora continuada y, en su adaptación al entorno y a las nuevas necesidades de los clientes. Para ello, en 2019 aparece un área transversal dedicada al cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo que depende directamente del consejero delegado. **GRI 102-10**

La estructura de Global Omnium conlleva un mecanismo automático de delegación de autoridad del Consejo de Administración en el Comité de Dirección y a su vez en este, en los directores de

área correspondientes en relación con los aspectos sociales, laborales, económicos y ambientales: **GRI 102-18**

Los diferentes cargos no informan de forma directa al máximo órgano de gobierno. Se realiza de forma mancomunada en el Comité de Dirección, que es quien eleva los asuntos al Consejo de Administración sin perjuicio de la existencia de una estructura implantada de comité de crisis, totalmente operativa y auditada anualmente. **GRI 102-19**

1.4. Cumplimiento Normativo y Prevención de delitos

Global Omnium, ha establecido su compromiso de realizar una gestión activa del cumplimiento normativo, en general, y de la prevención de delitos corporativos en particular, bajo los principios de legalidad, debida diligencia y gestión del riesgo. **GRI 103**



Para llevar a cabo este compromiso, Global Ómnium ha adoptado un modelo organizativo de cumplimiento, cuyo alcance³ comprende a las empresas del Grupo que desarrollan cualquier actividad relacionada con el Ciclo Integral del Agua, con el Comité de Auditoría del Consejo de Administración de su sociedad matriz como “Órgano de Supervisión”, de carácter colegiado, con poderes autónomos de iniciativa y control, responsable de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos (SGPD) de Global Ómnium, y un Responsable de Cumplimiento que impulse y supervise de manera continua la implementación y eficacia del SGPD. (3 consejeros: del comité de auditoría) **GRI 102-17**

Así mismo, desde el año 2019, está vigente el Código Ético de Global Omnium, aprobado por el Consejo de Administración de Aguas de Valencia, S.A. De igual manera, desde el año 2019 están vigentes los Códigos Éticos de las empresas mixtas aprobados por sus consejos de administración.

En el ámbito del Sistema de Gestión de Prevención de Delitos de Global Omnium, está implantado un “Canal Ético” como cauce para la comunicación obligatoria por parte de todos los miembros de la organización, de hechos o conductas en el ámbito de la actividad profesional, que puedan implicar cualquier sospecha de incumplimiento del Código Ético, de la legalidad o de las medidas preventivas que forman parte del SGPD de Global Omnium. Tanto el Código ético como el canal ético están accesibles para todos los empleados a través de la intranet de la empresa. En el año 2020 no se ha recibido ninguna comunicación de irregularidad, pero sí se han recibido consultas que han sido tratadas convenientemente.

En el caso de las empresas mixtas (con participación pública), también están implantados canales éticos, con la misma función indicada para Global Omnium.

El Departamento de Compliance, y en particular el Responsable de Cumplimiento, actúa como órgano de consulta en cuestiones relativas al comportamiento ético y a la prevención de delitos,

³ El alcance se revisa de forma periódica por parte del consejo para adecuarlo a la realidad cambiante del Grupo. En el momento de redacción de esta memoria, el alcance está en proceso de aprobación por parte del consejo para la adhesión al modelo de algunas de las UTEs del Grupo. Por ahora, no se contemplan dentro del alcance las empresas internacionales.

contando con el asesoramiento del Departamento Jurídico o asesoramiento externo si fuera necesario.

La Organización en aras al estricto cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Legislación Vigente, ha optado voluntariamente por la constitución del Departamento de Compliance y aquellas Sociedades de la Organización que consideran necesaria la disponibilidad de la figura, tienen designado un Responsable de Cumplimiento Legal.

En 2020 se han acometido las últimas etapas del proceso de implantación del Modelo de Prevención de Delitos, se ha continuado con el desarrollo de Plan de Acción del SGPD, aprobado en el 2019 y realizando una nueva evaluación de riesgos, teniendo en cuenta nuevos riesgos y cambios organizativos (departamentos de Construcción y Comercial).

En relación a las empresas mixtas, se han realizado también, evaluaciones de riesgos y se han aprobado informes anuales con sus planes de acción en EGEVASA, EMIVASA, EMIMET, AAI, Aigües de Sagunt y Aguas de Calpe.

Para luchar contra la corrupción, se han realizado una evaluación de los riesgos mediante un mapa de riesgos, que tiene en cuenta 17 operaciones del grupo. Este mapa se evalúa anualmente, lo que representa el 100% de las actividades que desarrollan las personas de la organización que tienen riesgos relacionados con la corrupción. **GRI 205-1**

El órgano de gobierno, formado por 10 personas (100%), tiene conocimiento y formación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción. Así mismo, 21 personas (100%) de la alta dirección está formada también en esta materia.

Así mismo, los responsables de las empresas mixtas del grupo (16 personas/100%), a través de la formación del SGPD, tienen conocimiento sobre las políticas y procedimientos anticorrupción respectivos.

En el año 2020, hemos continuado con el Plan de Formación del Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos a todas las personas que trabajan en Global Omnium y las empresas mixtas, esta formación incluye políticas y procedimientos anticorrupción. Se han formado 210 personas (10%), teniendo formadas un total de 658 personas (30%), este dato incluye empresas de global Omnium y empresas mixtas. Debido a la situación sanitaria por el Covid-19 se suspendió la formación presencial afectando al Plan de Formación del SGPD. Por este motivo se decidió desarrollar contenidos de formación online para el Aula Virtual GO del Grupo. Está previsto que dicha formación se reanude en 2021. **GRI 205-2**

Tabla 1. Plan de formación SGPD Global Omnium⁴

	Grado de avance	Total a formar	Total formado	Formados en 2020
Formación SGPD consejo de Administración	0%	9	9	-
Formación SGPD identificación y evaluación de Riesgos Penales	96%	27	26	2
Formación SGPD directores, Propietarios y Evaluadores de Riesgos	97%	36	35	1
Formación SGPD resto de personal	12%	1251	155	84

⁴ Empresas ciclo integral del agua excepto empresas mixtas

Tabla 2. Plan de formación SGPD empresas mixtas

PLAN DE FORMACIÓN SGPD EMPRESAS MIXTAS					
EMPRESA	TOTAL A FORMAR	FORMADOS 2020	%	TOTAL FORMADO	%
AAI	19	5	26%	12	63%
AIGÜES DE SAGUNT	28	0	0%	17	61%
AIGÜES D'ALTAFULLA	12	0	0%	8	67%
AIGÜES DE TORTOSA	28	0	0%	11	39%
AGUAS DE CALPE	33	1	3%	6	18%
EGEVASA	351	110	31%	282	80%
EMIMET	58	2	3%	22	38%
EMIVASA	291	5	2%	49	17%
AIGÜES DE MORELLA	7	0	0%	2	29%
SASTESA	28	0	0%	24	86%
TOTALES	855	123	14%	433	51%

No existe constancia alguna de situaciones de incumplimiento de las leyes o normativas en los ámbitos social, económico o ambiental, más allá de las cuestiones habituales que pueden originar litigios de índole común de cualquier Organización. **GRI 205-3**

La Organización se somete anualmente a los procedimientos reglamentarios y legalmente establecidos de Auditorías, tanto las legales como las preceptivas, así como las Auditorías de sus Sistemas de Gestión y las Auditorías Reglamentarias en material laboral (Servicio de Prevención Mancomunado) y de Seguridad Industrial de las instalaciones que explota.

1.5. Principales riesgos de la actividad

En el Grupo Global Omnium se trabajan de forma específica los riesgos del ciclo integral del agua, conforme a la norma ISO 31000:2009 sobre Gestión de Riesgos. Uno de los mayores beneficios de la gestión de riesgos es la mejora del proceso de toma de decisión y su capacidad para alcanzar los objetivos.

La priorización de los riesgos se realiza y se certifica anualmente para la actividad del ciclo integral del agua (última revisión en octubre 2020), en virtud de un modelo que se basa en el estudio de análisis y evaluación de las interdependencias de las distintas clases de riesgos, distinguiendo las siguientes tipologías: **EINOF-Riesgos**

DM: *Riesgos derivados de los procesos de Toma de Decisiones* (riesgos del producto/servicio).

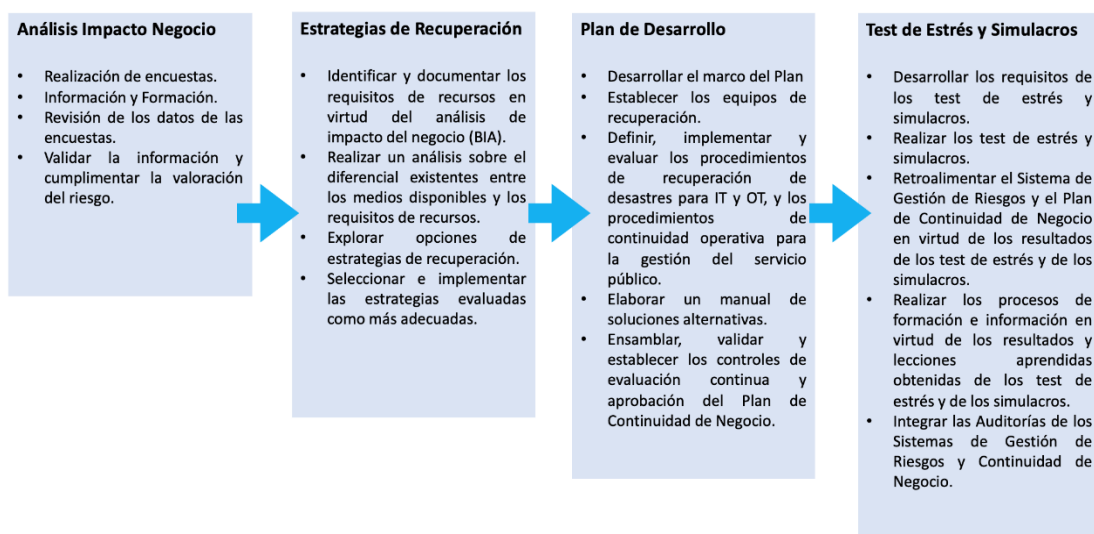
SR: *Riesgos Estratégicos* (Riesgos del entorno. Política empresarial. Política estratégica de clientes. Riesgo de imagen/Riesgo reputacional).

RR: *Riesgos Regulatorios* (Regulación y legislación general. Regulación de la actividad. Regulación contractual y relaciones comerciales. Buen Gobierno, transparencia y autorregulación).

- FR:** *Riesgos Financieros* (Responsabilidades legales de altos cargos y directivos. Facturación, Recaudación y servicios comerciales. Endeudamiento e incertidumbre en inversiones. Tesorería, liquidez y flujo de caja).
- OR:** *Riesgos Operacionales* (Gestión de las responsabilidades legales. Continuidad operativa. Gestión de proveedores. Regularidad de los trabajos/servicios).
- IA:** *Riesgos generados por Agentes o Factores Internos* (Gestión de la calidad. Prevención y seguridad. Gestión de crisis. Gestión de los RRHH. Mantenimiento y conservación de las infraestructuras).
- EA:** *Riesgos generados por Agentes o Factores Externos* (Daños materiales y dependencia tecnológica. Paralización de la actividad. Gestión de sistemas de prevención de riesgos laborales. Identificación de alertas).
- GR:** *Riesgos Globales* (Terrorismo y Ciberseguridad. Colapso y crisis económica. Pandemias y otros riesgos que afectan a los seres humanos).

En aquellas empresas que no están certificadas por gestión de riesgos, se sigue la misma política y protocolos en materia de gestión de riesgo, para ver el detalle de las empresas certificadas se puede consultar el [anexo V](#).

Durante el año 2020 el esfuerzo más importante de la Organización se ha centrado en poner en marcha y validar los planes de Contingencia y Capacidad de Respuesta para garantizar la Continuidad de Negocio.



1.5.1. Gestión de la pandemia

La actividad principal del Grupo Global Omnium es el servicio público del agua, esta actividad está catalogada como actividad esencial y por tanto el principal objetivo es seguir dando servicio al ciudadano a pesar de cualquier contingencia posible, incluida la crisis sanitaria provocada por el Covid-19.

Global Omnium tiene implantado un sistema de gestión de riesgos desde el año 2013, en el que se contempla, entre otros, el escenario de Pandemia y para los cuales se desarrollaron planes de contingencia que dan respuesta a la actual situación. La presente situación de pandemia no solo ha puesto a prueba el escenario de “Pandemia o enfermedad contagiosa” si no que ha puesto en juego el resto de escenarios identificados en la organización, así como la continuidad del servicio, demostrando la organización su resiliencia y capacidad operativa para afrontar con éxito la actual crisis sanitaria y obteniendo una **valoración positiva en la gestión de la pandemia**.

Los recursos de los que disponía Global Omnium le permitieron adaptarse fácilmente a la situación de pandemia:

- **Transformación y soporte digital:** En los últimos años, Global Omnium ha apostado por una transformación digital que ha permitido grandes avances en los servicios públicos que prestamos, de tal forma que actualmente la disponibilidad de avanzadas herramientas de telecontrol y telemando junto con modernos sistemas de inteligencia artificial, nos permite disponer de elementos clave para garantizar la continuidad de la prestación del servicio a pesar de las circunstancias adversas en las que nos encontramos.
- **Recursos Humanos:** Para el desarrollo de las líneas de actuación necesarias para garantizar la continuidad del servicio, Global Omnium dispone de un gran equipo de profesionales en todo el ciclo integral del agua que han dado respuesta a las diferentes situaciones adversas que han ido sucediendo durante el transcurso de la pandemia.
- **Sistema de Gestión de Riesgos:** Global Omnium se ha servido de una excelente herramienta al tener implantado, desde el 2013, un sistema de gestión de riesgos basado primero en el referencial EA31, y más tarde en la norma UNE-ISO 3100:2018, lo que le ha permitido a la organización implementar sus protocolos de actuación frente a la situación de pandemia provocada por el Covid-19.

Para una gestión eficaz y eficiente de riesgos, además de la involucración lógica de todo el personal del grupo Global Omnium, se hace necesario la convocatoria del Comité de Crisis, cuyos integrantes se han involucrado de forma especial, convirtiéndose en la máxima autoridad en materia de Gestión de Riesgos de la Organización.

El Comité de Crisis es el “dueño del riesgo” en la Organización, y determina, da las instrucciones y vela por la correcta implantación de la política de gestión de riesgos de la misma.

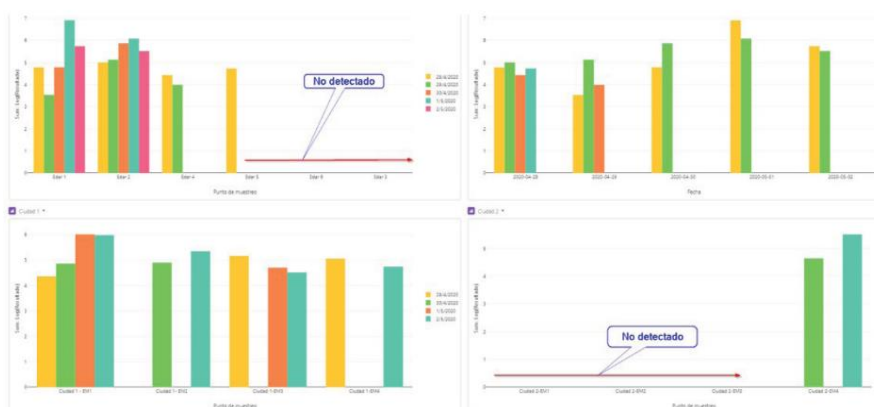
- **SARS-GOanalytics:** Global Omnium ha sido pionero en la detección del SARS-CoV-2 presente en aguas residuales, lo que ha permitido sectorizar y controlar en la población y distritos municipales el comportamiento de la pandemia. El recurso utilizado para ello ha sido el método analítico SARS-GOanalytics.

El SARS-GOanalytics es un método validado por el IATA-CSIC capaz de determinar cuantitativamente el número de unidades genómicas del SARS-CoV-2 presentes por litro de agua y, por tanto, permite establecer la curva de la epidemia tras hacer un muestreo de datos y análisis.

Este método nos permite monitorizar cómo se está comportando la pandemia en las entradas de las depuradoras y en el alcantarillado de las poblaciones. Podemos sectorizar y controlar a nivel de poblaciones y distritos municipales.



A través de la plataforma Nexus, podemos integrar, además de los resultados de SARS-GOanalytics, otros parámetros como datos sanitarios y climatológicos para monitorizar y discriminar la información relevante en la toma de decisiones.



1.5.2. Riesgos financieros

Específicamente desde el punto de vista financiero los principales riesgos o incertidumbre a los que se enfrenta el Grupo en el desarrollo de su actividad son los siguientes:

- **Interrupción del abastecimiento**

Uno de los riesgos operativos derivados de la actividad principal del Grupo es la interrupción del abastecimiento en alguno de los municipios que gestiona. No obstante, el gestionar explotaciones, la prioridad del consumo humano frente al riego y el hecho de disponer de diferentes puntos y fuentes de captación de agua, mitiga este riesgo operativo.

Las necesidades de agua bruta están garantizadas por la existencia de embalses de regulación en las cuencas. Esta agua es destinada tanto a consumo humano (agua potable) como a riego, siendo este último el mayor consumidor de recursos ya que supone aproximadamente el 90% del agua consumida. En caso de escasez de agua, el consumo de agua potable es prioritario frente al resto de usos, por lo que la posibilidad de falta de agua bruta es muy reducida.

Además, por lo general, las redes de distribución de los abastecimientos se encuentran malladas y están equipadas con válvulas de corte en los cruces de las calles, con lo que las interrupciones de suministro por trabajos de conservación en las propias redes no suelen producir problemas significativos de corte de suministro en los abastecimientos.

Por otra parte, los planes de inversión de los diferentes abastecimientos que gestiona el Grupo, contemplan las actuaciones necesarias en los mismos para mejorar el servicio y garantizar el suministro y, por tanto, mitigar los eventuales riesgos de interrupción del suministro que pudieran producirse en un futuro.

De todo lo anterior se desprende que, aunque existen riesgos para el Grupo relacionados con eventuales interrupciones de abastecimiento en los municipios donde presta el servicio, se han realizado y se están realizando las actuaciones e inversiones necesarias para mitigarlos.

- **Calidad del agua**

En relación con el control de la calidad del agua que suministra el Grupo, éste tiene establecidos los controles y analíticas de agua oportunas para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente en materia de control de calidad del agua.

El Grupo Global Omnium efectúa todas las determinaciones físico-químicas y bacteriológicas exigidas por la legislación vigente en materia de control de calidad del agua. Los análisis se hacen diariamente tomando muestras de diversos puntos. El exhaustivo control del agua supone que se determinen más de 100.000 parámetros.

El Grupo Global Omnium cuenta también con un laboratorio móvil, equipado con todo lo necesario para poder determinar “in situ” una serie de parámetros y dar rápida respuesta en caso de contaminación puntual.

Adicionalmente, el Grupo mantiene su política de investigar y desarrollar nuevas técnicas analíticas con el objetivo de estar siempre en vanguardia.

En consecuencia, aunque existen riesgos de este tipo, la Sociedad dispone de los mecanismos necesarios para mitigarlos, reduciendo de esta forma su exposición a los mismos.

- **Modificaciones en la legislación vigente**

La actividad del Grupo está sujeta a un amplio conjunto de normas, cuya modificación significativa o introducción de nuevos desarrollos, podría afectar a los resultados de sus operaciones y a su situación financiera. De ellas, la normativa medioambiental es la que en mayor medida podría afectar en un futuro a la actividad del Grupo. No obstante, el desarrollo de esta normativa en los últimos años no ha afectado significativamente a sus operaciones.

En relación con la vigente normativa medioambiental y de gestión de residuos que le afecta, el Grupo realiza el control necesario para asegurar su cumplimiento y tiene identificados y valorados los residuos que genera en el desarrollo de su actividad.

Por otra parte, y en el marco de la política medioambiental establecida por la Dirección, el Grupo Global Omnium dispone de los recursos adecuados para la evaluación de la calidad del servicio, la prestación del mismo bajo criterios de seguridad, el respeto al medio ambiente, así como para la continuidad y repercusión del sostenimiento económico de los servicios que presta. Los dispositivos utilizados para ello son seleccionados, calibrados, mantenidos, controlados y desarrollados para cumplir con las prestaciones requeridas por la legislación vigente.

Por todo lo anterior, en general, no se prevé que, en el futuro, nuevos desarrollos o modificaciones de la legislación vigente que impliquen nuevas exigencias en materia medioambiental puedan afectar de forma significativa a la actividad que desarrolla el Grupo.

- **Riesgos financieros y uso de instrumentos de cobertura**

La Sociedad está expuesta a diversos tipos de riesgos financieros por el desarrollo normal de su actividad. De ellos, los más significativos son:

- **Riesgo de crédito**

El riesgo de crédito del Grupo es atribuible principalmente a sus deudas comerciales. Estas deudas comerciales se reflejan en el balance de situación, netos de las correspondientes provisiones para insolvencias, estimadas por la Dirección en función de la experiencia de ejercicios anteriores y de su valoración del entorno económico actual.

Por otra parte, la baja concentración del riesgo de crédito, existiendo gran número de contrapartes, el elevado grado de domiciliación bancaria en los abonados y, por último, el hecho de que sus principales clientes por obras y servicios son los propios ayuntamientos o entidades públicas en donde el Grupo presta los servicios relacionados con el ciclo integral del agua, el riesgo de crédito derivado de su actividad comercial no es significativo.

Adicionalmente, hay que indicar que durante el ejercicio el Grupo ha mantenido niveles muy altos en sus indicadores de gestión de cobro y que, en comparación con otras empresas del sector, está expuesta a un menor riesgo de crédito.

Por último, el riesgo de crédito de fondos líquidos, créditos concedidos y otras inversiones financieras es limitado porque las contrapartes de sus principales inversiones son entidades bancarias de reconocido prestigio o entidades públicas con quienes el Grupo tiene suscritos contratos de concesión para la explotación de los servicios que presta.

➤ Riesgo de tipo de interés y uso de instrumentos de cobertura

La práctica totalidad de las deudas del Grupo es a tipo de interés variable, por lo que está expuesto a riesgo de tipo de interés, dado que variaciones de los tipos modifican los flujos futuros derivados de su endeudamiento.

No obstante, la exposición a dicho riesgo está limitada por los siguientes aspectos:

- Existe el compromiso por parte del Excmo. Ayuntamiento de Valencia de cubrir los pagos derivados de una de las deudas principales del Grupo con la tarifa del agua del servicio.
- Los sistemas de revisión tarifaria del resto de los contratos que gestiona el Grupo suelen incorporar, explícita o implícitamente, la evolución de los tipos de interés por lo que el rendimiento de los activos afectos a los mismos crece en caso de evolución desfavorable de los tipos de interés. Además, el Grupo utiliza instrumentos financieros derivados siempre con un objetivo de cobertura.
- Utilización de instrumentos derivados con un propósito de cobertura, tal y como se describe en la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

Adicionalmente, el endeudamiento de la Sociedad se encuentra en el entorno medio en relación con su sector de actividad y considerando que dicha actividad es relativamente predecible y estable.

Por todo lo anterior, puede concluirse que los resultados futuros de la Sociedad no están condicionados significativamente por la evolución futura de los mercados financieros.

➤ Riesgo de liquidez

El Grupo Global Omnium presenta una estructura financiera sólida, con un adecuado horizonte temporal de sus compromisos financieros y un nivel de endeudamiento adecuado. Así mismo, con el fin de evitar desequilibrios, ante la necesidad de efectuar nuevas inversiones, éstas se planifican y financian considerando tanto el flujo de fondos previsto para dichas inversiones como la estructura financiera objetivo establecida por la Dirección.

Adicionalmente, el Grupo dispone de líneas de crédito y de descuento suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago a corto plazo con holgura, mitigando cualquier riesgo de liquidez.

2. Relación con grupos de interés

¿Que son los grupo de interés?

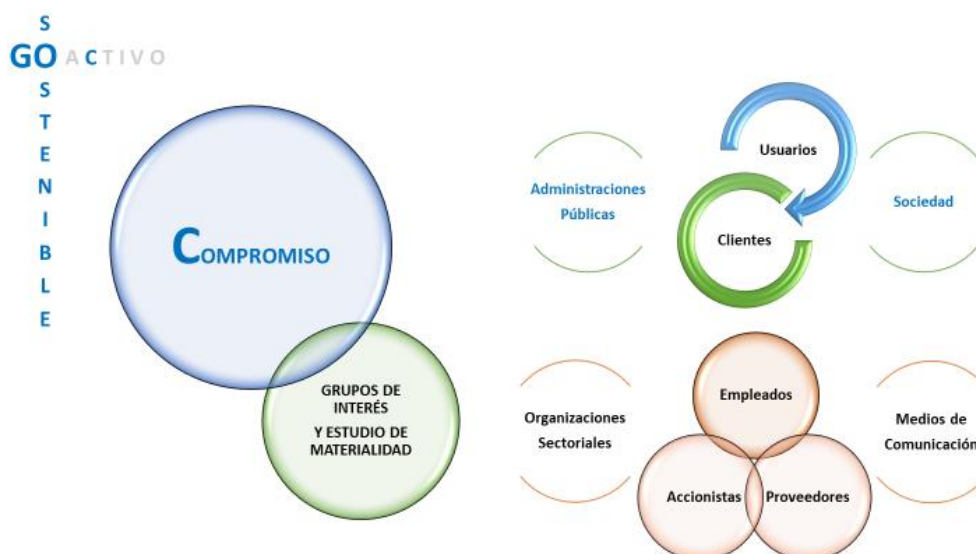
Global Omnium entiende por “grupo de interés”, a todas aquellas personas o colectivos con capacidad para afectar de manera significativa al logro de los objetivos de la organización y el éxito de su estrategia y, en sentido opuesto, a todas aquellas personas o colectivos a los que sus actividades puedan afectar.

Para la definición de estos grupos, Global Omnium ha focalizado su estudio y análisis en todos aquellos grupos o referentes sociales y sectoriales que inciden directa o indirectamente en la calidad y garantía de continuidad de los servicios prestados, o son receptores activos o pasivos de los mismos, o de sus implicaciones sociales, laborales y medioambientales.

¿Cuales son?

Los grupos de interés definidos por Global Omnium incluye a accionistas, administraciones públicas, clientes, proveedores, empleados, medios de comunicación, sociedad civil y medios de comunicación, organizaciones sectoriales. Posteriormente se explicarán de forma más exhaustiva en la tabla de materialidad con grupos de interés.

El área de Sostenibilidad junto con el comité de Dirección revisa cada ciclo estratégico de la Organización, la composición de los Grupos de Interés y los Temas Materiales.



Para más información de las necesidades y expectativas de los grupos de interés se puede consultar el [Anexo III: Temas materiales y grupos de interés](#).

Los grupos de interés tienen a su disposición distintos cauces de comunicación, una de las vías en continua actualización es la página web corporativa (www.globalomnium.com), desde donde se accede a datos históricos, financieros, de gestión, tecnológicos, administrativos y analíticos, así como formación general del ciclo integral del agua. Global Omnium busca la satisfacción de todos ellos, tratando siempre de conseguir el equilibrio entre las necesidades y expectativas de

los mismos, actuales y futuras. Del último análisis (último trimestre del 2020) se han definido los siguientes Grupos de Interés: **GRI 102-40, GRI 102-42**

1. Accionistas

El principio de transparencia rige la conducta del Grupo en su relación con los accionistas. La página web ofrece información sobre la relación con los inversores dentro de cuyos contenidos se pueden destacar, los estatutos sociales, reglamento, memoria anual, etc...

2. Administraciones públicas

La relación con las Administraciones está regida por el código de conductas y buenas prácticas presente en **Global Omnium**.

En el mismo se especifica que la conducta, tanto de la organización, como de los empleados, debe ser respetuosa y correcta respetando, en todo momento, los estándares de prudencia correspondientes.

Los canales de consulta y participación se rigen por los Pliegos, Contratos y Convenios formalizados.

3. Clientes

Las relaciones con los clientes se basan en los pilares de excelencia en la prestación del servicio, atención al cliente y compromiso con la calidad.

Para su participación se realizan Encuestas Periódicas de Satisfacción del Servicio y se mantiene abierto un Buzón permanente de Comunicación por Redes Sociales.

4. Proveedores

Los principios de integridad, honestidad y ética en la elección son principios básicos que rigen la relación con los proveedores.

Una parte muy sustancial de la contratación se rige por los principios de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Sin perjuicio de lo cual se ha establecido un modelo de gestión de proveedores a través de reuniones periódicas con los principales proveedores para establecer su participación activa para el conocimiento de sus expectativas y necesidades. Se mantienen relaciones periódicas

5. Empleados

Las personas son el activo más importante del Grupo. Es por ello, que se contempla su desarrollo social y profesional como básico para el propio desarrollo de la organización. Disponer de planes de formación, de seguridad y protección de la salud es objetivo preferente del Grupo.

6. Medios de comunicación

Las relaciones de **Global Omnium** con los medios de comunicación están basadas en la transparencia, la disponibilidad permanente para satisfacer sus demandas de información sobre la evolución del Grupo, así como en el tratamiento riguroso de todas las noticias relacionadas con el mismo.

7. Sociedad civil

Global Omnium integra la realización de actividades de interés general para la sociedad dentro de la operativa de sus negocios. De esta manera, el servicio a la sociedad es un elemento más en la estrategia del Grupo.

8. Organizaciones Sectoriales

A través de la definición de su política y estrategia, el Grupo busca la adecuada satisfacción de todos ellos, tratando siempre de conseguir el equilibrio entre las necesidades y expectativas de estos, actuales y futuras.

2.2. Comunicación con grupos de interés

Los clientes principales de Global Omnium son las Administraciones Públicas, éstas requieren de responsabilidad en tres escenarios:

Responsabilidad Económica: Conseguir eficiencia de forma socialmente responsable, haciendo uso racional de los recursos, evitando despilfarros en el uso de energía, reutilizando y reciclando las materias primas.

Asimismo, también implica usar mano de obra en condiciones justas y pagar un precio justo a los proveedores por sus productos, servicios o materias primas.

Responsabilidad Social: La responsabilidad de la empresa desde el punto de vista político y sociocultural implica el respeto de la legislación vigente, el respeto de las costumbres sociales y a la herencia cultural, así como la involucración en la vida política y cultural.

Responsabilidad Medioambiental: Cualquier decisión o acción llevada a cabo por parte de cualquier organización tendrá un impacto sobre el estado del entorno, bien a través de los recursos naturales empleados, bien a través de la contaminación provocada por los servicios o productos generados.

La empresa debe contribuir al desarrollo sostenible, satisfaciendo las necesidades de hoy sin comprometer las de las generaciones futuras.

¿Sabes cuánto te ahorras bebiendo agua del grifo?

Los nutricionistas recomiendan beber 2 litros de agua diarios.

Esto supone que una familia de 4 miembros bebería **2.920 litros/año=2,92 m³/año** (1 m³=1.000 litros).

Si esta familia consume **agua embotellada**, con un precio medio de **0,30 €/litro**, le supondría un coste total de **876 €/año**. Si dicha familia consumiera **agua del grifo**, considerando un precio medio de **1€/m³** (1 m³=1.000 litros) le supondría solo **2,92 €/año**.



Con el fin de garantizar que las expectativas de los grupos de interés sean recogidas e incorporadas en la gestión de la organización, el Grupo Global Omnium pone a su disposición diferentes canales de diálogo: **GRI 102-43**

- **Grupos de interés internos:** A través del portal de intranet al que tienen acceso todos los trabajadores y a través de la memoria de sostenibilidad pública.

En 2020 estaba previsto fijar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para Global Omnium, así como proponer al consejo una nueva Estrategia de Sostenibilidad que incorporara todo el tema de la Agenda 2030. En ese contexto y limitados por la pandemia se convocó como alternativa una encuesta interna, en la que se preguntó opinión a los empleados sobre qué ODS deberían ser prioritarios para Global Omnium por generar un beneficio para la compañía o reducen riesgos en la actividad de la misma.

La encuesta se dirigió exclusivamente al personal de la empresa, y fue respondida solo por 10 personas, saliendo como prioritarios el ODS 6- Agua potable y saneamiento, y el ODS 12- Producción y consumo responsable.

- **Grupos de interés externos:** a través de la memoria de sostenibilidad pública de la organización, el Servicio de Atención al cliente, redes sociales, encuestas de satisfacción y el contacto, la participación y la colaboración con instituciones y organizaciones empresariales, sociales, educativas y ambientales.

Punto de contacto directo a través de la página web corporativa (www.globalomnium.com).

2.2.1. Gestión de las comunicaciones

Global Omnium tiene implantado el sistema de gestión de calidad y directamente entroncado en la política de Gestión de Riesgos, establece de forma continua y permanente herramientas para evaluación del servicio, del estudio y resolución de las reclamaciones presentadas y de los procesos de mejora continua e innovación, genera confianza en los clientes actuales y potencia la capacidad de respuesta ante cualquier contingencia. **EINOF- Consumidores**

Las reclamaciones a nivel de grupo se gestionan según actividad, además, se dispone de un registro de correspondencia tipificado según el tipo de escrito. Todo lo que entra por registro de correspondencia se deriva a su responsable que resuelve de forma individual:

- Actividad de agua potable, corresponden a la mayoría de las quejas y reclamaciones recibidas por el grupo:

Indicador	2018	2019	2020
Llamadas Call Center Comercial	411.497	404.760	456.714
Llamadas Call Center Averías	64.406	65.172	68.075
Total llamadas clientes Call Center	475.903	469.932	524.789
Reclamaciones y quejas recibidas	14.496	12.643	13.215
No procedentes (sin causa)	13.139	13.148	11.517
Total Reclamaciones	27.635	25.791	24.732
Usuarios Oficina Virtual	81.899	97.126	114.613
Contratos de suministro con usuario asociado en la oficina virtual	107.300	126.653	150.752
Gestiones realizadas en Oficina Virtual	469.599	585.488	745.047
Facturas emitidas	5.625.275	5.654.505	5.690.268
Domiciliación bancaria	89,00%	89,65%	89,15%

Los indicadores de actividad reflejan una mejora continuada en la gestión, tramitación y resolución de los avisos recibidos.



En el año 2020, el cierre de las oficinas en el periodo de pandemia, y con el fin de dar mejor servicio, se amplió el plazo de pago a los abonados, además, se elimina el cobro en efectivo en las oficinas, lo que lleva a que durante el 2020 se hayan visto aumentadas las quejas por cobro duplicado. Además, durante el periodo de confinamiento causado por el Covid-19 en aquellos municipios que no hay teletectura, se ha realizado una estimación de la lectura del contador, lo que hace que aumente me las quejas por promedio mal aplicado.

- En la actividad de agua residual, las quejas son minoritarias, y se gestionan a través de dos vías, el canal de comunicación de la EPSAR (no se dispone del dato consolidado a fecha del informe) y el registro de correspondencia de la organización, por este canal se han recogido dos quejas en el año 2020.
- Actividad de construcción (Empresa CCSA), como parte del sistema de gestión de la ISO 9001, la empresa CCSA realiza encuestas de satisfacción al finalizar cada obra. La gran mayoría de los servicios que realiza son internos, para empresas que forman parte del Grupo Global Omnium, aunque también se dispone de clientes externos como es el caso de los ayuntamientos.

Durante el año 2020 no se han recibido reclamaciones formales, pero sí se han recibido 4 sugerencias de mejora. Los resultados de las encuestas de satisfacción y sugerencia de mejora muestran valoraciones satisfactorias, todas las encuestas muestran resultados por encima de 4, siendo 5 la mayor puntuación.

- Ocio sostenible (Acuario de Sevilla): En el Acuario Sevilla, las reclamaciones se tramitan por dos vías, por una parte, las quejas que se reciben de manera digital a través de redes sociales, y por otra, a través de hojas de reclamaciones. A lo largo del 2020, no se ha recibido quejas ni reclamaciones por ninguna de las vías.

Global Omnium presta un servicio continuo de primera necesidad, por ello, se garantiza que la actividad cotidiana cumpla la legislación vigente, yendo más allá de los requisitos legales en las actividades en las que sea económica y tecnológicamente posible.

Se dispone de los recursos adecuados para la evaluación de la calidad del servicio, la prestación de este bajo criterios de seguridad, el respeto al medio ambiente, la continuidad y repercusión del sostenimiento económico del servicio, la inocuidad del producto y una gestión de la energía eficiente.

2.2.2. Afiliación a asociaciones

Como parte de la comunicación hacia nuestros grupos de interés, los expertos de cada área llevan a cabo una presencia activa en congresos y programas. A nivel de grupo no hay una contabilización de asistencia a este tipo de eventos ya que se organiza de forma independiente por cada director de área y según demanda de las diferentes asociaciones y organizaciones con las que el grupo colabora. **GRI 102-43, GRI 103-1**

Global Omnium está presente en diversas asociaciones y organizaciones del sector empresarial, tanto de índole provincial como nacional, lo que demuestra su interés por aumentar el conocimiento de su entorno, así como ofrecer a la sociedad en general aquel servicio acorde con las exigencias percibidas, entre otras, pueden destacarse la colaboración durante el año 2020 con: **GRI 102-13**



- Fundación Universidad-Empresa de Valencia (ADEIT)
- Asociación española de abastecimientos de agua y saneamientos (AEAS)
- Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)
- Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC)
- Instituto tecnológico de la Industria Agroalimentaria (AINIA)
- Asociación Para el Progreso de la dirección (APD)
- Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA Andalucía)
- Asociación Clúster para el uso eficiente del agua (ZINNAE)
- Asociación Empresarial Cluster Territorial De La Innovación Y Sostenibilidad
- Asociación española de empresas gestoras de los servicios de agua a poblaciones (AGA)
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)
- Asociación amigo
- Asociación de empresas de Guipúzcoa
- Asociación empresarial de Alzira
- Asociación Española de Compliance
- Associació d'Abastaments d'Aigua
- Asociación Sevillana de empresas
- Ateneo Mercantil de Valencia
- Asociación valenciana empresas sector energía (AVAESSEN)
- Club de innovación de la Comunidad Valenciana

- Colegio de economistas de Valencia (COEV)
- Confederación empresarial valenciana (CEV)
- CWP CATALAN WATER PARTNER SHIP
- Foment del Treball Nacional
- Entidad nacional de Acreditación (ENAC)
- Fundación Estudios Bursátiles y Financieros (FEBF)
- Fundación Empresa y Clima
- Instituto tecnológico de informática
- Instituto Tecnológico de la Energía
- Real Sociedad Valenciana de Agricultura
- Red Española del pacto mundial
- Asociación Española de Empresas de Ingeniería, Consultoría y Servicios Tecnológicos (TECNIBERIA)
- The European Water Platform
- World Compliance Association
- Asociación Andaluza Business Angels Networks
- Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (AEDIPE)
- Asociación Valenciana de Fundaciones

Global Omnium trabaja creando alianzas con instituciones públicas, empresas, sociedad civil y universidades para buscar soluciones conjuntas a los retos de la Agenda 2030. En especial, destaca la colaboración en todos los municipios donde trabaja la compañía mediante acuerdos e iniciativas conjuntas que van más allá de la relación contractual. (Meta 17.7)

Somos socios fundadores de Aliats per la Biodiversitat, donde Global Omnium colabora con otras empresas, ONGs y algunos departamentos de la administración valenciana para promover y apoyar proyectos que favorezcan la biodiversidad. **GRI 102-12**

Participamos en el Consorcio del Turia. El objetivo es extender el parque fluvial desde Ribarroja, Quart-Manises hasta Valencia estableciendo la continuidad fluvial y facilitando el uso del cauce por la ciudadanía. para ello es necesario un acuerdo entre todos los potenciales actores: ayuntamientos, Confederación Hidrográfica del Júcar, fundaciones como Limne o Global Nature, etc. Se pretende crear un foro de debate y un consorcio que pueda obtener fondos europeos.

2.2.3. Medios de comunicación y comunidad local

Una de las formas más importantes de contacto con los grupos de interés es a través de los medios de comunicación y redes sociales, por ello, cabe destacar la comunicación de las noticias y novedades a través de redes sociales y medios de comunicación. **GRI 103**

Desde su creación, **Global Omnium** ha demostrado su implicación y compromiso real con las personas y regiones que, paulatinamente, ha ido relacionándose.

Esta voluntad ha convertido a esta empresa en un factor de crecimiento en su conjunto, generador de puestos de trabajo estables, directos e indirectos, comprometidos con la preservación del medio ambiente...pero, sobre todo, en una empresa próxima a los ciudadanos y a sus necesidades reales.



Grupo	Indicador	2018	2019	2020
MARKETING Y COMUNICACIÓN	Repercusión mediática Grupo (sin Avanqua, €)	15.207.630€	20.699.300€	57.051.543€
ACCIONES	Nº apariciones en Prensa escrita	1.201	1.361	1.279
	Nº apariciones en Televisión	43	143	334
	Nº apariciones en Radio	77	160	524
	Nº apariciones en Medios digitales	2.643	3.148	9.820
	Nº impactos/impresiones en RRSS	138.000	2.400.000	4.800.000
	Nº seguidores en RRSS	3.526	8.260	12.500
	Nº Comunicados emitidos	109	116	205
	Nº Revistas editadas	1	0	1
IMPACTOS	Nº impactos mediáticos / Anual	3.964	4.812	11.957
FUNDACIÓN AGUAS DE VALENCIA	Inversión anual acción social y medioambiente (€)	411.969€	284.034€	282.954€

La responsabilidad social de **Global Omnium**, es una responsabilidad real. Prueba de ello es su participación, de manera activa, en fundaciones y organizaciones que fomentan la gestión de la calidad, el medio ambiente, la eficiencia energética y la apuesta por I+D+i, lo que se traduce en una colaboración y apoyo continuo a las entidades sociales que desempeñan su trabajo con los sectores más vulnerables. **GRI 413-1**,

Algunos de los proyectos destacados con la comunidad local a lo largo del 2020 han sido: **GRI 303-1**

1. PROYECTO e-FACTURA

El compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social son dos objetivos esenciales para Global Omnium. Conscientes de que el cambio climático constituye uno de los mayores desafíos

de nuestros tiempos, la voluntad de conseguir un planeta más sostenible nos obliga a trabajar activamente para proteger el medioambiente, y concienciar y sensibilizar a la ciudadanía de la necesidad de unirse a la acción contra el cambio climático se convierte en un pilar fundamental de nuestra labor.

La reducción del uso del papel supone una considerable reducción del impacto medioambiental. Gestos como la utilización de la factura electrónica, evitar imprimirla y enviarla a los hogares reducen las emisiones contaminantes de CO₂ derivados de estos procesos.

La responsabilidad social es otro de nuestros grandes compromisos, que adquiere mayor relevancia en la época que atravesamos. Muchas familias están pasando dificultades como consecuencia de la crisis económica provocada por la pandemia que asola el planeta.

Implicados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, la siguiente propuesta tiene como marco de acción la Agenda 2030 y se centra básicamente en:

Objetivo 1: Pobreza Cero.

Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles.

Objetivo 12: Producción y consumo responsable.

Objetivo 13: Acción por el Clima.



El plan e-factura, que sigue vigente para 2021, se lanzó en septiembre de 2020 con el objetivo de fomentar el cambio a la factura electrónica, concienciando a la ciudadanía de la necesidad de reducir el volumen de residuos de papel a reciclar en los hogares, a través de la realización de distintas acciones como, por ejemplo:

- Cartelería.
- Campañas de concienciación a través de redes sociales y en las oficinas de atención al cliente de los distintos municipios.
- Campañas de concienciación y sensibilización conjuntamente con los Ayuntamientos y las asociaciones de consumidores.
- Campañas a clientes de factura en papel, invitándolos a pasarse a la e-factura.
- Realización de un Código QR, que redirecciona fácilmente al cliente a la página web de la Oficina Virtual para que se pase a la e-factura.
- Conjuntamente con el Ayuntamiento, campañas solidarias con ONGs del propio municipio para concienciar al usuario de la necesidad de pasarse a la e-factura.



2. COLABORACIÓN CON DIVERSAS ONGs

Mediante la firma de un convenio de colaboración (entre el Ayuntamiento, la empresa y la ONG), la empresa se compromete a donar un euro por cada usuario que se pase a la factura electrónica a la ONG que cada Ayuntamiento determine. Poblaciones como Gandía, Calpe, Tortosa y Altafulla se sumaron a esta iniciativa a finales de año, una campaña que sigue vigente en la actualidad. ONGs como Cáritas, Cruz Roja o Banco de Alimentos son algunas de las beneficiarias.

Dicha campaña solidaria, que comenzó a implantarse en octubre y sigue en marcha, está teniendo muy buena acogida en los distintos municipios gestionados por el grupo Global Omnium. Como dato de interés, en 2021 se firmarán más convenios de colaboración con otras poblaciones y se esperan muchos más.



3. VISITAS EDUCATIVAS A LAS INSTALACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE GLOBAL OMNIUM



Global Omnium siempre ha apostado por la educación, divulgación y concienciación. Durante los últimos años, las actividades educativas han ido incrementándose debido a la alta demanda, principalmente solicitadas por centros escolares, universidades y entidades locales. Sólo hasta el mes de marzo de 2020, el número de visitas recibidas en las plantas potabilizadoras ascendió a 617 personas, de distintas edades, en un total de 17 ocasiones. Reseñar el hecho de que, desde el mes de marzo y debido a la pandemia, tuvieron que suspenderse todas las visitas programadas a partir de dicha fecha, visitas que habrían sido muy superiores a la cifra indicada.

Complementariamente, y con objeto de potenciar esta actividad educativa y divulgativa, Global Omnium tiene un aula formativa en la planta potabilizadora de El Realón (Picassent) donde se explica a los visitantes las particularidades de la planta a recorrer, así como las distintas fases del ciclo integral del agua, poniendo en valor beber agua del grifo y el consumo responsable.

Estas visitas están preparadas para todos los niveles educativos: estudiantes de Primaria, Secundaria y Bachiller, Formación Profesional y Universidades. Asimismo, también participan otros colectivos como jubilados, Amas de casa, etc.

4. JORNADAS Y CHARLAS EDUCATIVAS

Durante el 2020, se han realizado 11 charlas educativas en centros escolares de València y otros municipios (Ontinyent, L'Alcúdia de Crespins, Chiva, etc.), cuyo



objetivo es el de ayudar a conocer mejor el ciclo integral del agua consumo responsable.

5. CHARLAS DIVULGATIVAS

Durante el 2020, se realizaron charlas divulgativas dirigidas a público en general (asociaciones de Amas de Casa, Jubilados y personas mayores, etc.), cuyo objetivo es el de ayudar a conocer mejor el ciclo integral del agua consumo responsable.

6. GO-EDUCA

Las medidas adoptadas por el Gobierno en la lucha contra la pandemia, como los confinamientos domiciliarios o la distancia social, nos han impulsado a “digitalizarnos”. Creó la plataforma y se inició el primer curso en 2020, **Go-Educa** (www.go-educa.com) es la plataforma educativa on-line sobre agua y sostenibilidad, en donde se puede encontrar una significativa variedad de cursos de formación, tanto divulgativos como específicos, y están dirigidos a estudiantes (Primaria, Secundaria-Bachiller, FP y Universidad), público general, docentes y personal específico. La duración de los mismos depende del nivel de formación y tipo de curso.

7. CONCURSOS Y JUEGOS INTERACTIVOS CON EL USUARIO

Durante los meses de confinamiento vividos en 2020, Global Omnium realizó varios concursos (de dibujo infantil, de redacción y de vídeo) vía redes sociales. La finalidad de dichos concursos era la de poner en valor la calidad del agua del grifo y concienciar y sensibilizar por un planeta más sostenible. Bajo lemas como “Agua y Medio Ambiente: por un futuro más limpio” o “Cómo imagino mis vacaciones en la naturaleza”, todos estos distintos concursos tuvieron gran participación y se destinaron a públicos de todas las edades, cuyas creaciones se mostraron en una exhibición virtual, tanto a través de la web corporativa como en redes sociales.

Asimismo, durante el confinamiento, se diseñaron y crearon una serie de juegos interactivos y pasatiempos publicados en la web corporativa, cuyo objetivo era el de concienciar y sensibilizar sobre temas como la sostenibilidad, la calidad del agua del grifo y el ciclo integral del agua.

8. COLABORACIÓN CON EL CEFIRE

Global Omnium viene colaborando con el CEFIRE desde hace varios años, que es el Centro de Formación Permanente para el profesorado de la Consellería de Educación de la Generalitat Valenciana. En 2020, se han impartido 3 cursos on-line de 30 horas cada uno y con un total de 160 alumnos. La materia, destinada al profesorado, trataba sobre tratamiento de aguas, el ciclo integral del agua y el consumo sostenible. Una colaboración que, año tras año, viene en aumento, pues cada año se realizan mayor número de cursos.

9. COLABORACIÓN EN LA FERIA CANVI CLIMÀTIC I MEDI AMBIENT DE QUART DE POBLET

Aprovechando las ferias organizadas por los municipios, Global Omnium participó activamente en Quart de Poblet para concienciar a sus vecinos acerca de la calidad del agua que reciben. Para ello, tuvo una presencia expositiva y organizó distintas catas de agua para mostrar la idoneidad de su abastecimiento.

Esta actividad, en la que participaron tanto los ciudadanos como los miembros del consistorio municipal, se inició con una degustación de aguas de la red de suministro público junto con varias aguas embotelladas, donde los participantes conocen algunas propiedades del agua del grifo del municipio, haciéndose especial hincapié en su valor tanto organoléptico como medioambiental.

10. CATAS A CIEGAS DE AGUA EN MERCADOS MUNICIPALES

Desde hace ya unos años, aprovechando los mercados municipales de las poblaciones (Valencia, Alcudia dels Crespins...) a las que garantiza el servicio, Global Omnium participa activamente para concienciar a sus vecinos acerca de la calidad del agua que reciben. Para ello, organizó distintas catas a ciegas de agua para mostrar la idoneidad de su abastecimiento, consolidado ya como un buen recurso de sensibilización y diálogo con la ciudadanía, dada la gran aceptación de la iniciativa. Durante el 2020 se llevaron a cabo 4 catas, sin embargo, debido a la pandemia del Covid-19 esta actividad se vio paralizada.

Esta actividad, en la que participan tanto los ciudadanos como los miembros de los respectivos consistorios municipales, se inician con una degustación de aguas, de la red de suministro público junto con varias aguas embotelladas, donde los participantes conocen algunas propiedades del agua del grifo del municipio, haciéndose especial hincapié en su valor tanto organoléptico como medioambiental.

11. COLABORACIÓN EN EL CONGRESO EUROPEA ESPAÑA

El 21 de febrero, Global Omnium organizó y colaboró en el congreso Europea España, en el que participaban la Conselleria D'Agricultura i la Conselleria D'Educació de la Generalitat Valenciana y el Ayuntamiento Valencia, entre otros.

El congreso Europea España estaba destinado a docentes de formación profesional de las familias agraria e industria agro alimentaria, y a técnicos, organismos, entidades y centros de formación profesional de España, tanto públicos como privados. Un congreso destinado a analizar la realidad actual y tendencias, y a promocionar actividades cuya finalidad se centrara en la investigación, desarrollo, innovación y apoyo a la formación profesional agraria, agroalimentaria y medioambiental, y cómo influirá en las estrategias futuras del sector del agua.

El compromiso con el medio ambiente es una de las máximas de la compañía a lo largo de su historia. En este sentido, siempre ha integrado el respeto al medio ambiente en su gestión.



12. COLABORACIÓN EN LA INSTALACIÓN DE FUENTES MUNICIPALES



Global Omnium, en colaboración con los distintos Ayuntamientos en los que gestiona el agua municipal, junto con la Fundación Aguas de Valencia, continúa impulsando las iniciativas a favor del consumo de agua del grifo y para evitar plásticos. En puntos estratégicos de la ciudad de Valencia (como la plaza del Ayuntamiento, La Malvarrosa o en la Ciudad de las Artes y de las Ciencias) y en otros municipios como Paiporta, se instalaron fuentes de agua fresca con todas las garantías higiénicas y de seguridad, y están diseñadas para rellenar las botellas de uso individual que se recargan de manera automática.

Asimismo, Global Omnium colaboró con el Ayuntamiento de Valencia repartiendo entre sus funcionarios una botella reutilizable e instalando fuentes de agua potable filtrada en las dependencias municipales.

13. SEGUNDA JORNADAS AGUAS POTABLES Y RESIDUALES EN LA RIBERA

Global Omnium celebró de manera telemática la 2ª Jornada de Aguas Potables y Residuales a la Ribera, en la que hubo nueve ponencias a cargo de técnicos especializados y en la que se invitó a la participación de la ciudadanía de la Ribera.

Se trataron temas como la monitorización del nivel del agua en Alzira, la gestión sostenible de las aguas residuales y el control de vertidos industriales, un problema que todavía persiste en algunas zonas de la Ribera pese a que las empresas están obligadas a depurar sus aguas antes de verterlas en ríos o barrancos. Además, se compartieron experiencias de éxito en la gestión del agua entre los Ayuntamientos de la comarca.



14. COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN LIMNE

Global Omnium continúa colaborando con la campaña “Mans al Riu” para mejorar la calidad ambiental en 40 municipios de la Comunidad Valenciana y seguir llevando a cabo la limpieza de ríos y humedales valencianos.



Global Omnium y voluntarios de Fundación LINME, recogieron este año más de 12.000 Kg de basuras en las veredas de los ríos de los municipios participantes. Una acción que sin duda ayuda a mejorar nuestros ríos y proteger las masas de agua de nuestra comunidad.

2.3. Calidad del servicio

Global Omnium es un referente nacional en implantación de sistemas gestión, constituyen en la actualidad un conjunto de sociedades altamente especializadas, dedicadas a la prestación de servicios a las administraciones públicas, y a todo tipo de colectividades de carácter público y privado.

La autoevaluación continua a través de los indicadores de sostenibilidad permite a la Organización establecer un marco autocrítico de revisión permanente del grado de satisfacción de las expectativas de los grupos de interés, al mismo tiempo que es una herramienta válida para conocer la capacidad de la Organización de cumplir con los requisitos de las licitaciones públicas.

Los mecanismos de seguimiento de la eficacia del enfoque de gestión incluyen auditorías internas y externas por un verificador independiente, para cada norma y centro se seleccionan unos objetivos de forma individualizada. Las normas auditadas para cada empresa se especifican en el [Anexo VI](#).

2.4. Innovación

Global Omnium, ha establecido como uno de los pilares de sus actuaciones, el ofrecer siempre el mejor servicio a sus clientes con óptima relación calidad-coste para los usuarios, y mejorar sus técnicas y procesos día a día en beneficio de habitantes de los municipios a los que se presta servicios de gestión del Ciclo Integral del Agua.

Para las empresas del grupo empresarial, la sostenibilidad, la eficiencia en el uso de los recursos y la mejora de procesos son un factor fundamental dentro de la entidad, a partir de los cuales se está implantando una cultura innovadora en toda la organización.

Global Omnium está constantemente informando sobre las nuevas tecnologías, promoviendo una implicación activa de todo el personal de la empresa para el desarrollo de ideas y proyectos novedosos que redunden en la mejora de los procesos en los que los trabajadores están implicados. Esta política favorece que los proyectos desarrollados estén promovidos por las personas que mejor conocen el medio de dicho proyecto, garantizando tanto la necesidad, el correcto desarrollo, como la aplicación de los resultados a la actividad cotidiana de la empresa.

Además, en los últimos años viene apostando por la contratación de personal con conocimiento científico-técnico que permita la puesta en marcha de actividades de Investigación y Desarrollo para buscar soluciones innovadoras a los principales problemas que se presentan.

En esta apuesta por la innovación, y bajo el marco de la UNE 166.002, Global Omnium define una estructura interna de gestión descentralizada de la innovación que permite aprovechar todo el potencial de la Organización en beneficio de nuevos desarrollos.

El Departamento de I+D+i de Global Omnium, sirve de nexo de unión y coordinación con los equipos técnicos de I+D+i, existentes en cada una de las áreas de negocio de la Empresa.

Así, el Departamento de I+D+i de la Empresa, junto con las Unidades de I+D+i de las diferentes áreas, son el motor de la gestión de la I+D+i en la Organización, participando en todos los procesos ligados a la innovación: vigilancia tecnológica; gestión y selección de ideas; y gestión de proyectos y del conocimiento generado durante su ejecución.

Durante el 2020 se han finalizado seis proyectos de investigación, y se han iniciado trece:

Proyecto	Duración
LIFE BACTIWATER - An environmental cost-effective activation treatment for biological failures in WWTP	2017-2020
FUGA-0. Determinación de un procedimiento avanzado para la detección y localización de fugas en la red de abastecimiento	2017-2020
Ozonización catalítica heterogénea empleando materiales de bajo coste basados en grafito como catalizador	2020
Estudio a escala piloto de la aplicabilidad de los fangos procedentes de las estaciones de tratamiento de aguas potables como sustrato en humedales artificiales de flujo subsuperficial para el tratamiento	2019-2020
Validación y optimización de técnicas genéticas de detección y seguimiento de grupos funcionales microbianos en humedales artificiales y otros tratamientos de depuración de aguas residuales	2019-2020
EcoAdvisor - Desarrollo de una aplicación para la operación de EDAR basada en criterios ambientales y ecosistémicos	2018-2020
LIFE SAFE_T_WATER - New eco-innovative drinking water treatment based on 1-step chemical technology using a multifunctional natural polymer	2020-2024
LIFE RENATURWAT - Integrating circular economy and biodiversity in sustainable wastewater treatments based on constructed wetlands	2020-2024
LIFE ECodigestion 2.0 - Innovative technology scale-up for the control and automation of codigestion in wwtps to produce green energy on demand	2020-2024
ScanWATER - Monitorización en tiempo real de masas de agua superficial	2020-2022
Purificación de biogás mediante la valorización de residuos de EDAR	2020-2024
Ozonización catalítica heterogénea empleando materiales de bajo coste basados en grafito como catalizador	2020
Aplicación de los servicios climáticos para el desarrollo de una estrategia de adaptación al cambio	2020 - 2021
Determinación del rendimiento microbiológico de nuevos tratamientos en ETAP	2020 - 2021
Desarrollo de un sistema de monitorización en tiempo real basado en lengua electrónica para la predicción de la percepción de la calidad organoléptica del agua producida en una ETAP	2020 - 2021
CARBOAGUA - Valorización de residuos de CAG generados en el proceso de potabilización como carbocatalizador sostenible en procesos de ozonización del ciclo integral del agua	2020 - 2021
CAPMAM - Compostaje acelerado de plásticos mediante la adición de microorganismos	2020 - 2021
AIXETA - Desarrollo de soluciones para la mejora del sabor del agua en la red de distribución	2020 - 2021
Determinación de unidades genómicas de sars-cov-2 y parámetros adicionales en tomas de muestras de la red de alcantarillado	2020-2021

En el proceso de innovación de Global Omnium, cobra un papel fundamental el Comité de I+D+i, un comité de expertos creado expresamente dentro de la Organización para seleccionar las ideas que se transformarán en proyectos. Este Comité, además, marca las prioridades de investigación, así como la estrategia para alcanzar los objetivos de I+D+i.

En el marco de este Sistema de Gestión, Global Omnium decide afrontar diversos proyectos de investigación, desarrollo e innovación, de gran entidad, con el fin de poder competir con garantías en un mercado cada vez más global, desarrollando nuevos procesos enfocados a incrementar la calidad de nuestro servicio, realizándolo mediante procesos más respetuosos con el medio ambiente y con el menor coste posible para los usuarios. Todo ello, con la finalidad de situar a la empresa por encima de los niveles de competitividad exigidos por el mercado actual, en el que prima no sólo la calidad del servicio final, sino también la sostenibilidad y eficiencia de estos.

Para garantizar su carácter de innovación, todos los proyectos son administrados en cumplimiento de la norma de Gestión de la I+D+i, quedando la información y documentación generada a raíz de los proyectos de I+D+i almacenada y organizada perfectamente en los sistemas de información propios.

El sistema de gestión de I+D+i implantado permite alcanzar los fines propuestos y, además, facilita la realización de los planes de proyecto, así como su posterior seguimiento y administración, de manera que todas las actividades de I+D+i desarrolladas en la Organización puedan ser certificadas, además, por entidad externa acreditada a tal fin.

Finalmente, en este exhaustivo control de los proyectos de I+D+i desarrollados, la evolución, así como toda la información relativa a nuevas ideas y oportunidades de innovación, se traslada periódicamente a la estructura generada para la organización de las actividades de I+D+i, y que se encuentra definida en el Manual de Gestión de I+D+i de Global Omnium. Este Manual está integrado con el resto de sistemas de gestión implantados en la Organización, tales como: Sistema de Gestión de Calidad, Gestión Medioambiental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Energética, Inocuidad Alimentaria o Gestión del Riesgo, por lo que el Sistema de Gestión de la I+D+i se ve complementado por los requisitos de dichas normas, proporcionando una estructura integral organizativa y de gestión de los servicios asociados al ciclo integral del agua.



Centinela

Desarrollo de una herramienta de control y predicción de la calidad del agua potable. Centinela propone el desarrollo de un sistema de soporte a la decisión que permita controlar y predecir en tiempo real la calidad del agua en la red de distribución y ayudar en la toma de decisiones. Esto permitirá que las operaciones que se llevan a cabo en el sistema de suministro de agua potable estén más optimizadas, sean más rápidas y eficientes con el objetivo final de mejorar la calidad del producto, y proteger más eficazmente la salud de los ciudadanos frente a alertas o escenarios indeseables que puedan producirse.

Próximo a su finalización, la ejecución del proyecto CENTINELA ha permitido avances significativos en la monitorización y digitalización de la calidad del agua en la red de distribución.

Centinela es un proyecto financiado por la Agència Valenciana de la Innovació (AVI) dentro del programa "Consolidación de la Cadena de Valor Empresarial". (Exp. INN CAD00/19/106). (Año 2019-2020)

3. Vida y preservación de la biodiversidad

GRI 103

Global Omnium apuesta por un modelo de economía circular garantizando la mejor calidad de los recursos hídricos que gestiona. Para ello desde hace ya bastantes años, ha centrado todos sus esfuerzos en la mejora del análisis y consiguiente correcta gestión del ciclo de vida de la actividad, como máximo exponente de la eficiencia y la sostenibilidad.

En los últimos tiempos esta percepción de los esfuerzos que se vienen realizando tiempos atrás, se ha ido transformando socialmente en un nuevo concepto denominado economía circular, configurándose como una estrategia imprescindible para la sostenibilidad.

Este modelo de la economía circular que persigue fundamentalmente invertir la pirámide actual de la gestión de residuos centra sus esfuerzos en las acciones de reducción, reutilización y valorización de los residuos, pero también los focaliza en la reducción y optimización de las entradas de materiales y recursos en el proceso productivo, aspecto en el cual Global Omnium ha demostrado su liderazgo en el mercado a través de la implantación de la telelectura. **GRI 303-**

1

La experiencia acumulada, la gestión de datos y el desarrollo de software propio, unido a la implantación de válvulas reguladoras de presión, mejora de las infraestructuras, sectorización y búsqueda activa de fugas, ha generado una mejora sustancial del rendimiento hidráulico de las redes que opera la compañía.



Global Omnium es pionero y líder en la gestión de contadores inteligentes en España con un parque de 722.692 contadores de telelectura.

Este requisito enlaza directamente con la decidida apuesta de Global Omnium por la Eficiencia Hidráulica y la transformación del agua física en el agua digital, criterios que tienen cabida en su máxima expresión en uno de los proyectos clave de Global Omnium: la certificación en gestión de activos de nuestros centros.

Lo que conlleva la necesidad de incorporar a las funciones de diseño un cambio sustancial en los modelos tradicionales de planificación urbana y gestión del agua. Por este motivo no se pueden definir de forma independiente o de forma separada, las políticas empresariales dedicadas a:

- a) por un lado a los objetivos de sostenibilidad, entre los cuales se contempla como esencia de nuestro sistema de gestión: la gestión proactiva del valor de los productos y servicios prestados (el abastecimiento de agua en cantidad y calidad sanitaria suficientes), los materiales utilizados en el desarrollo de la actividad, y los recursos naturales consumidos (agua, energía...), bajo el principio de garantía de perdurabilidad durante el mayor tiempo

posible del ciclo de vida de la actividad, y la reducción, reutilización y valorización de los residuos.

- b) y por otro lado a los objetivos de eficiencia hidráulica, transformación digital, gestión de activos, gestión de riesgos, gestión de la seguridad y de la ciberseguridad

Algunos de cuyos aspectos aparentemente podría parecer que son ajenos a los objetivos de la economía circular, sin embargo, al menos en la labor diaria de **Global Omnium**, son todo lo contrario, y son apuestas claras y decididas por cimentar la realidad de una economía circular.

Todo ello porque la continuidad de un servicio público esencial para la vida como es el agua no podría sustentarse sin las herramientas que proporcionan y aseguran la garantía de continuidad del servicio ante cualquier contingencia.

Esto y no otra cosa es para **Global Omnium** el verdadero significado de la economía circular, la unificación en una misma estrategia empresarial de la **Eficiencia Hidráulica** progresiva hacia el 100 % y de la estrategia de **Cero emisiones**, con todos aquellos requisitos y requerimientos sociales, medioambientales, laborales y económicos que nos exigen mejorar el servicio, mejorando y asegurando la garantía de continuidad de los servicios públicos prestados ante cualquier contingencia. **GRI 303-1**

Global Omnium ha sido y es pionera en materia de liderazgo en la Certificación de aquellos aspectos sociales, ambientales y laborales que inciden en la absoluta garantía de continuidad de los Servicios Públicos prestados.

Es imposible implantar una política real de **Eficiencia 100**, sí no gestionamos adecuadamente todos los riesgos de la actividad, e igualmente sería una utopía plantear siquiera dicha política de no llevarse a cabo una correcta gestión del ciclo de vida de los activos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad, mediante una eficiente política de gestión de activos, algo que demuestra que la Eficiencia Hidráulica no debería ser una opción sino una obligación para todos aquellos que prestamos un servicio público y esencial para la vida como es el agua.

La integración de la totalidad de nuestras actuaciones en materia de mejora continua para la economía circular en el Área de Sostenibilidad Corporativa nos ha permitido dotarnos de indicadores de gestión, que hoy por hoy demuestran que por ejemplo la ciudad de Valencia se ha convertido en una de las primeras ciudades de Europa donde la gestión del abastecimiento de agua es más eficiente.

De acuerdo con la política del Sistema integrado de Gestión, el grupo **Global Omnium** ha creado la Dirección de Sostenibilidad Corporativa con el objetivo de impulsar de forma continua y permanente su compromiso ineludible con la Sostenibilidad, el Buen Gobierno y la Transparencia de la Gestión, impulsando medidas o actuaciones (PDCA) que se aplican con carácter general a la totalidad del Sistema de Gestión.



Para ello realiza las inversiones necesarias a través de sus sociedades y se encuentra certificado a nivel ambiental por:

- | | |
|--|--|
| 1. ISO 14001:2015 (Medio ambiente) | 2. ISO 55001:2013 (Gestión de Activos) |
| 3. ISO 14064:2012 (Huella de Carbono) | 4. ISO 50001:2010 (Gestión energética) |
| 5. UNE 166002:2006 (Gestión de I+D+i) | 6. ISO 9001:2015 (Gestión de la Calidad) |
| 7. ISO 31000:2009 (Gestión de Riesgos) | 8. EMAS |

La certificación de las normas establecidas anteriormente conlleva de forma implícita y explícita la definición de una gran variedad de objetivos medioambientales.

Para tener un conocimiento explícito de los indicadores medioambientales del Grupo **Global Omnium**, se ha querido distinguir entre las tres principales líneas de negocio: agua potable, aguas residuales y construcción.

Global Omnium lidera la gestión del medio ambiente con iniciativas tales como ser la primera Organización a nivel europeo de cualquier sector, que certificó su Gestión de Riesgos en el año 2013 conforme a la norma ISO 31000:2009 a través del referencial de AENOR EA31. De esta forma la organización da respuesta al principio de precaución. **GRI 102-11**

En aquellas empresas que no están certificadas, se sigue la misma política y protocolos en materia de gestión de riesgo en temas de seguridad física y ciberseguridad, Medio ambiente, cambio climático y Seguridad y salud.

Además, el Grupo Global Omnium dispone de una póliza de seguro de riesgos medioambientales por 11 millones de euros. Incluye daños a la biodiversidad según la directiva 35/2004 de la UE y la legislación nacional equivalente (ley 26/2007), para todas las empresas del ciclo integral del agua que están sujetas al anexo III de la ley. **EINOF- Riesgos**

Desde el Grupo Global Omnium tenemos evaluados e identificados los riesgos de las infraestructuras que puedan tener impactos negativos sobre la biodiversidad. Estos impactos se ven recogidos en las autorizaciones ambientales correspondientes, así como la alineación con el órgano administrativo medioambientalmente correspondiente. **EINOF- Biodiversidad**

3.2. Protección de los recursos hídricos: Agua potable

Para la organización este recurso es de vital importancia, realizando los controles y analíticas de agua necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente en materia de salud pública. **GRI 303-1**



Global Omnium dispone de una red de laboratorios propia para el control de calidad de las aguas implantada en todo el territorio nacional. Entre estos laboratorios destaca el de Gamaser, donde han realizado 52.014 ensayos. En su laboratorio central, la compañía analiza y controla el agua de consumo de casi 2 millones de consumidores.

Gamaser está acreditado como laboratorio medioambiental (ENAC 17.025) y como entidad de inspección de la administración (ENAC 17.020). En sus instalaciones se realizan análisis de todo tipo de aguas; análisis de suelos, hojas y aguas para riego; de compost; estudios de captación, control de vertidos industriales, de efluentes de depuradora, de Legionella pneumophila, etc.



Proyecto SARS-Control: se presenta como un proyecto innovador cuyo objetivo principal es el desarrollo de una técnica de diagnóstico molecular que permite la cuantificación de unidades genómicas del virus SARS-CoV-2 en agua residual procedente de la red de saneamiento. El desarrollo se lleva a cabo mediante la toma de muestras de agua en determinados puntos de control de la red de saneamiento asociados a los diferentes Departamentos de Salud de las ciudades para el posterior análisis y cuantificación de unidades genómicas de SARS-CoV-2. Además, se determinan otros parámetros físico-químicos adicionales relacionados con la presencia de SARS-CoV-2 en el agua analizada que, junto a la cuantificación de unidades genómicas del virus en cuestión, permiten controlar y predecir la situación de la evolución y estado de la epidemia.

El proyecto SARS-Control ha servido para vigilar y controlar la evolución de la pandemia originada por el virus SARS-CoV2 durante este último año, constituyendo una herramienta de alerta temprana de la enfermedad COVID-19 y permitiendo estimar la incidencia de esta en 38 municipios a lo largo de todo el territorio español.

Con el desarrollo de la tecnología de cuantificación y la implantación a nivel masivo en el laboratorio se aumenta la capacidad en la detección precoz del virus SARS-CoV-2 en aguas residuales, mejorando además el procedimiento de toma de muestras actual en los puntos de control de la red de saneamiento, asociados a unidades geográficas variables. La determinación de parámetros físico-químicos adicionales relacionados con la presencia del virus junto con la cuantificación del mismo, permite optimizar la efectividad del proceso de detección y cuantificación.

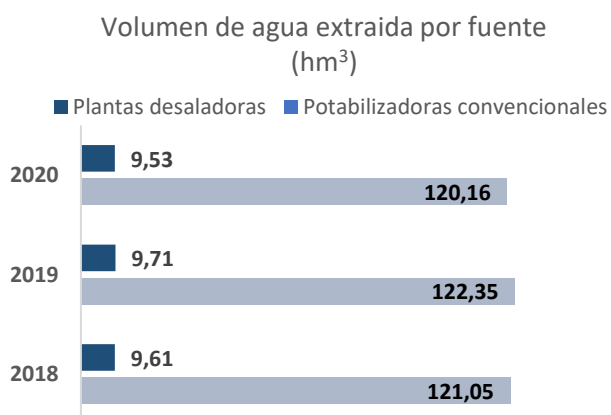
La disponibilidad de un procedimiento de detección y cuantificación precoz, junto con el uso de plataformas que aúnen la información procedente no sólo de las analíticas, sino de los censos poblacionales, factores de riesgo, meteorología, etc., permitirá mitigar el impacto de nuevos escenarios indeseables generados por la enfermedad y cuya implementación a nivel nacional e internacional hará del desarrollo una herramienta de vigilancia epidemiológica muy útil para las autoridades sanitarias.

Además, siendo consciente que **Global Omnium** desarrolla toda su actividad a nivel nacional, donde el agua es un bien escaso, Global Omnium interioriza esta limitación en todos sus procesos, siendo líder a nivel europeo en la adopción de tecnologías de mejora de la Eficiencia Hidráulica. **GRI 303-1**

El compromiso de **Global Omnium** con la sociedad va más allá de la gestión del ciclo integral del agua. Por eso, el compromiso corporativo, ya sea social o medioambiental, forma parte de su idiosincrasia, lo que lo demuestra la creación y potenciación transversal del Área de Sostenibilidad Corporativa.

La gestión del Ciclo Integral del Agua comienza con la captación del agua proveniente del subsuelo o de la superficie, y debe ser tratada adecuadamente para garantizar el consumo humano.

Mediante la aplicación de las tecnologías disponibles más avanzadas, la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) tiene como misión recibir el agua bruta superficial o subterránea y hacerla pasar por una serie de tratamientos para garantizar que se entrega a los consumidores un agua tratada libre de microorganismos perjudiciales para la salud, de cualquier sustancia tóxica posible, y de olores y sabores, cumpliendo los requisitos establecidos por la legislación vigente.



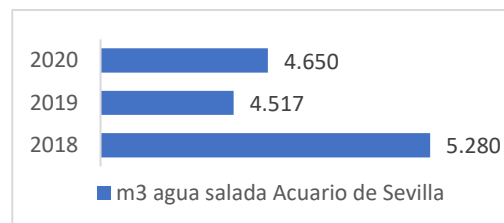
Global Omnium cuenta con 28 plantas potabilizadoras, de las cuales 14 son de tipo convencional. De éstas, más del 80% del volumen extraído corresponde a las plantas del Realón (Picassent) y La Presa (Manises), pudiendo potabilizar hasta 45 y 55 hm³ de agua respectivamente.

La ETAP del Realón extrae el agua de fuentes superficiales (Río Júcar), mientras que La Presa tiene diferentes puntos de captación como son el Canal JT, Río Turia y pozos interiores.

El volumen extraído⁵ por la organización se dispone según si procede de planta de desalación (agua salobre) o planta convencional (agua dulce) la cual puede venir de diferentes fuentes (aguas superficiales y subterráneas) **GRI 303-3**.

⁵La unidad utilizada en la organización es hm³, para la conversión en megalitros, un hm³ equivale a 1000 megalitros

El Acuario de Sevilla se estima (según el número de camiones cuba y su capacidad media) que compra aproximadamente 4.650 m³ de agua salada procedente de cubas para mantener los tanques del acuario⁶.



En las instalaciones dedicadas a las actividades de servicios generales del grupo Global Omnium se consumen los siguientes m3 de agua de red: **GRI 102-48**



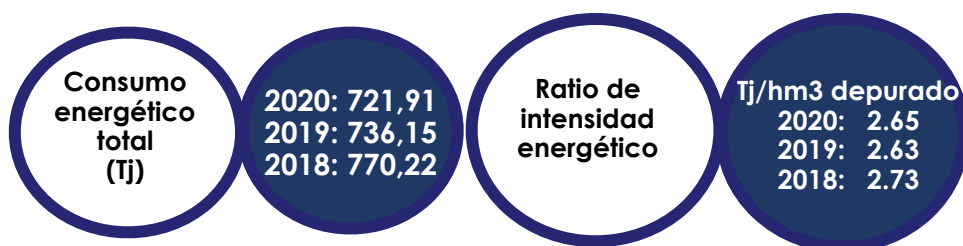
Global Omnium, con relación a las entidades de gestión del ciclo integral del agua. Es un operador de infraestructuras del ciclo integral del agua por lo que todos los requisitos legales que afectan a la biodiversidad vienen definidos en las condiciones técnicas de los proyectos que definen las Administraciones Públicas licitantes, cumpliendo estrictamente con lo fijado en los mismos, tanto en fases de ejecución de infraestructuras como de explotación una vez puestas en marcha. **EINOF-Biodiversidad**

3.3. Apuesta por energías renovables

Desde el Grupo Global Omnium se utilizan de forma eficiente los recursos, adquiriendo un compromiso con las actuales y futuras generaciones, mediante su política de Desarrollo Sostenible consistente en una combinación inteligente del progreso tecnológico y el respeto al medio ambiente. Tanto es así, que en los presupuestos y planes de inversión se incluyen y priorizan partidas destinadas a la gestión de la calidad, la excelencia energética y el respeto al medio ambiente.



GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 103



Global Omnium apuesta por la utilización de energías renovables. Desde el 2019 Global Omnium, compró energía eléctrica con Garantía de origen renovable (GdO).

⁶ El dato de m³ de agua salada del Acuario de Sevilla del 2019 se ha recalculado con datos reales, ya que durante el 2019 se hizo una estimación por no disponer del dato actualizado. **GRI 102-48**

Tabla 3. Consumo de energía no renovable

	2018		2019		2020	
	kWh	TJ	kWh	TJ	kWh	TJ
Gas natural	82.446,01	0,30	66.965,02	0,24	1.610.149	5,80
Electricidad sin GdO	178.582.099,00	642,90	14.483.574	52,14	15.829.186	56,99
	litros	TJ	litros	TJ	litros	TJ
Gasoil	1.691.094,72	61,51	2.040.956,65	74,24	1.946.586,38	70,81
Gasolina	52.870,29	1,66	88.287,74	2,78	101.928,13	3,21
GLP	16.694,82	0,40	18.205,52	0,44	8.254,63	0,20

Tabla 4. Consumo de energía renovable

	2018		2019		2020	
	kWh	TJ	kWh	TJ	kWh	TJ
Electricidad con GdO	-	-	150.260.042	540,93	143.800.556	517,68
Biogás	17.545.951	63,00	18.065.758	65,04	18.361.964	66,10
Energía fotovoltaica	103.295	0,37	94.403	0,34	310.332	1,12
Energía hidroeléctrica	20.400	0,07	17.000	0,01	3.500	0,0013

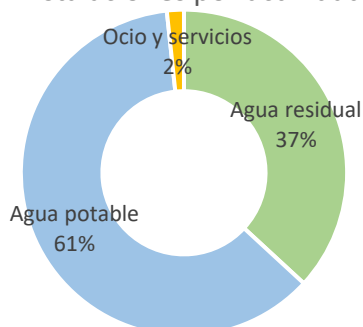
En el grupo Global Omnium, se dispone de las siguientes instalaciones de auto generación:

- **Instalación solar:**
 - (Depósito 4000m³): Tiene una potencia instalada de 4KW, no se dispone de equipo para medir la energía en ese punto, pero se estima que se genera una energía de 4kw considerando 8 horas de sol por día, supone una generación de 32Kwh/día cada al año supondría una energía de **1.000Kwh**.
 - Estaciones con placas solares de baja potencia (foya de Quart, Paterna Depósito, Aldaia, Manises, Alcacer y Picanya). Se instalaron a mediados del 2017. Generan unos 200Wh considerando 8 horas de sol por día, cada estación genera 1.600Wh por día.
Total generado por estación en 2020: 588Kwh/estación.
Para todas las estaciones 2020: 3504 kWh
 - Se han puesto placas fotovoltaicas en las siguientes depuradoras: EDAR Bétera, Tablada, Requena, Xàtiva, y Ventallo.
- **Energía hidroeléctrica (Punto cero):** Microturbina para alimentar a un telemando genera aproximadamente 400Wh, por 24h del día y 365 días, genera un total de 3500kWh/año.

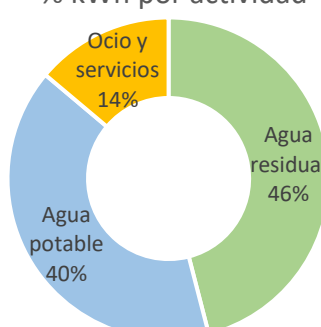
El Grupo Global Omnium se ha sometido a una auditoría externa para verificar su adhesión al Real Decreto 56/2016 relativa a eficiencia energética. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 88,69%, lo que conlleva que dicho porcentaje de sus consumos energéticos están auditados por auditoría energética o certificados mediante la norma ISO 50001 de Gestión Energética.

En el alcance del consumo eléctrico se han incluido un total de 1.305 instalaciones, de las cuales el 61% pertenecen a la actividad de agua potable, 37% a la actividad de agua residual y 2% a Ocio y servicios⁷.

Nº instalaciones por actividad



% kWh por actividad



Para la reducción de los consumos energéticos, el Grupo **Global Omnium** está implantando su estrategia de movilidad sostenible y, para ello, está incorporando vehículos ecológicos que permitan reducir su impacto ambiental. El consumo de gasoil, gasolina y GLP se consume de forma mayoritaria en vehículos y maquinaria. La de la flota de vehículos se actualiza cada 3-5 años según el desgaste de los vehículos.



Esta incorporación permite reducir significativamente las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

LIFE ECOdigestion 2.0 - Innovative technology scale-up for the control and automation of codigestion in wwtps to produce green energy on demand
(Año 2020-24)



El principal objetivo de LIFE-ECOdigestion 2.0 es el escalado de la tecnología para la producción de biogás bajo demanda con lodo de EDAR, usando como cosustrato residuo agroalimentario y purines. La tecnología está basada en la desarrollada en el anterior proyecto LIFE ECOdigestion LIFE13 ENV/ES/377, cuyo principal objetivo fue el desarrollo, implementación y demostración a escala piloto de una tecnología innovadora de control automático de la dosificación de residuos en digestores anaerobios de EDAR y, consecuentemente, maximizar la producción de biogás y la capacidad de tratamiento de residuos.

Con el desarrollo de LIFE ECOdigestion 2.0 se pretende evitar la pérdida de recursos y energía contenidos en residuos y lodos de EDAR mediante el desarrollo de una herramienta de control, gestión y toma de decisiones para optimizar la codigestión de residuos en digestores de EDAR. Los beneficios ambientales y económicos se lograrán mediante una mayor y mejor producción controlada de biogás, así como con una óptima explotación de residuos.

El proyecto se encuentra en su fase inicial, habiéndose iniciado la reingeniería del software del proyecto anterior. LIFE ECOdigestion 2.0 es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea en el marco del Programa LIFE, que es el instrumento financiero que respalda proyectos medioambientales y de conservación de la naturaleza en toda la Unión Europea. (Exp. LIFE19 ENV/ES/000098)

⁷ Datos auditados del periodo 2016-2019 por el RD 56/2016

La flota de vehículos de Globa Omnium, está constituida por 1.121 vehículos de los cuales un 12% son eléctricos o híbridos.


Además, el Grupo Global Omnium dentro de su estrategia de prevención de riesgos laborales, realiza mediciones periódicas lumínicas y de ruido y para el control y verificación del estricto cumplimiento de la legislación vigente. **EINOF- Mediciones**

3.4. Impacto sobre el cambio climático

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 103

El Grupo **Global Omnium** redujo en 2020 su huella de carbono un 16,6% respecto al año 2019, evitando la emisión de 3.994 tCO₂ a la atmósfera uno de los principales causantes del efecto invernadero. Gracias a la optimización llevada a cabo en el tratamiento y depuración de aguas residuales que ha permitido el incremento de la cogeneración de energía.

A través del cálculo de la huella de carbono, **Global Omnium** estimó su contribución al cambio climático, para ello elaboró un inventario de GEI en el que se incluyeron un total de siete gases: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃.

	(año base)	2018	2019	2020	Unidades
	2016				
Alcance 1	10.496,89	7.104,29	9.633,65	8.672,38	tCO ₂ -eq
Alcance 2	50.716,01	45.276,29	3.917,43	3.314,39	tCO ₂ -eq
Alcance 3	16.108,52	17.748,83	10.520,57	8.090,48	tCO ₂ -eq
Alcance 1+2	61.212,89	52.380,58	13.551,08	11.986,77	tCO ₂ -eq
Alcance 1+2+3	77.321,42	70.129,42	24.071,65	20.077,25	tCO ₂ -eq

Descargue el código QR para ver el informe de emisiones de gases de efecto invernadero desglosado del Grupo Global Omnium generado con la herramienta propia **GO₂**.

En el anexo III, se especifican los factores de emisión utilizados para el cálculo de huella de carbono.



El ratio de intensidad de emisiones calculado a partir de los tres alcances obtenidos de emisiones de GEI y los hm³ de aguas depuradas es el siguiente: **GRI 305-4**

	2016 (Año base)	2018	2019	2020	Unidades
tCO₂-eq Alcance 1+2/hm³	248,37	185,75	48,32	43,94	tCO ₂ -eq/ hm ³
tCO₂-eq Alc.1+2+3/ hm³	313,73	248,70	85,85	73,61	tCO ₂ -eq/ hm ³

El Grupo, además de las reducciones individuales de emisiones para el subgrupo Global Omnium, ha comenzado a desarrollar su plan de descarbonización para el año 2022-2024. Este plan incluye además de las empresas del Subgrupo Global Omnium, a las del subgrupo Fomento Urbano y Avanqua.

Algunos de los proyectos de I+D desarrollados para mejorar la adaptación al cambio climático son:

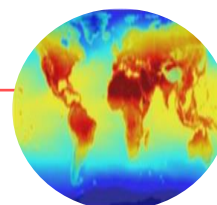


Proyecto CRISI-ADAPT: Climate risk information for supporting adaptation planning and operation (Año 2019-2020)

En el ecuador de su ejecución, el proyecto permitirá la toma de decisiones informada para la definición de estrategias de adaptación al cambio climático de los sistemas urbanos de abastecimiento.

El objetivo general del proyecto es proveer información de riesgos relacionados con el clima para mejorar la planificación y operación en la adaptación al cambio climático, con los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar sectores estratégicos en áreas urbanas e infraestructuras críticas afectadas por los impactos climáticos.
2. Recopilar y proporcionar información sobre proyecciones climáticas y pronósticos de eventos extremos en horizontes de tiempo cada vez más cercanos.
3. Identificar las herramientas más prometedoras y los modelos novedosos que se utilizarán para estimar los impactos relacionados con el clima.
4. Análisis holístico de los impactos climáticos esperados.
5. Estandarización de los criterios de análisis climático.
6. Adaptación de los sectores seleccionados a los impactos esperados.



Aplicación de los servicios climáticos para el desarrollo de una estrategia de adaptación al cambio (Año 2020)

El objetivo principal del proyecto es aumentar la resiliencia de los abastecimientos urbanos ante los previsibles impactos del cambio climático sobre la disponibilidad de los recursos hídricos. Para llevar a cabo este objetivo, en este proyecto se propone la implementación de los servicios climáticos como herramienta para la validación de las estrategias de adaptación al cambio climático de los sistemas urbanos de abastecimiento.

El proyecto servirá para recopilar y proporcionar información sobre proyecciones climáticas y pronósticos de eventos extremos en horizontes de tiempo cada vez más cercanos, permitiéndonos identificar las herramientas más prometedoras que se utilizarán para estimar los impactos relacionados con el clima.

El proyecto está financiado por la Agència Valenciana de la Innovación de la Generalitat Valenciana a través de la convocatoria Innodocto. (Exp. INNTA3/2020/14)

3.5. Economía circular: Valorización de lodos y minimización de consumos

Nuestra apuesta por la economía circular no sería una realidad de no ser igualmente líderes en nuestro sector, en materia de desarrollo de iniciativas y proyectos Life para la reducción, reutilización y valoración no sólo de los residuos de la actividad, sino también de los residuos de otras actividades que mejoran la eficiencia de nuestros procesos como es el caso de la ECODIGESTIÓN: “Sistema de control automático de dosificación de residuos orgánicos en digestores anaerobios de EDAR para maximizar la producción de biogás como energía renovable”. **GRI 103**



El estudio y la mejora continua de los procesos de valoración de los lodos de la depuración de las aguas residuales, sigue ocupando uno de los primeros lugares en nuestra agenda de economía circular.



Proceso que, en nuestra apuesta por la economía circular, realizamos en primer lugar con un enfoque tendente a la optimización y estudio de mejoras y alternativas que se reflejen en la reducción de la huella de carbono de la actividad.

Y en segundo lugar con un enfoque tendente a la mejora del producto final que se valoriza y a la investigación continua de nuevos usos, especialmente aquellos que puedan ayudar a la reforestación y a la generación de espacios bioclimáticos que se conviertan en sumideros de carbono, con lo que conseguiríamos cumplir nuestros objetivos de Grupo Empresarial **“Carbon Neutral”**.

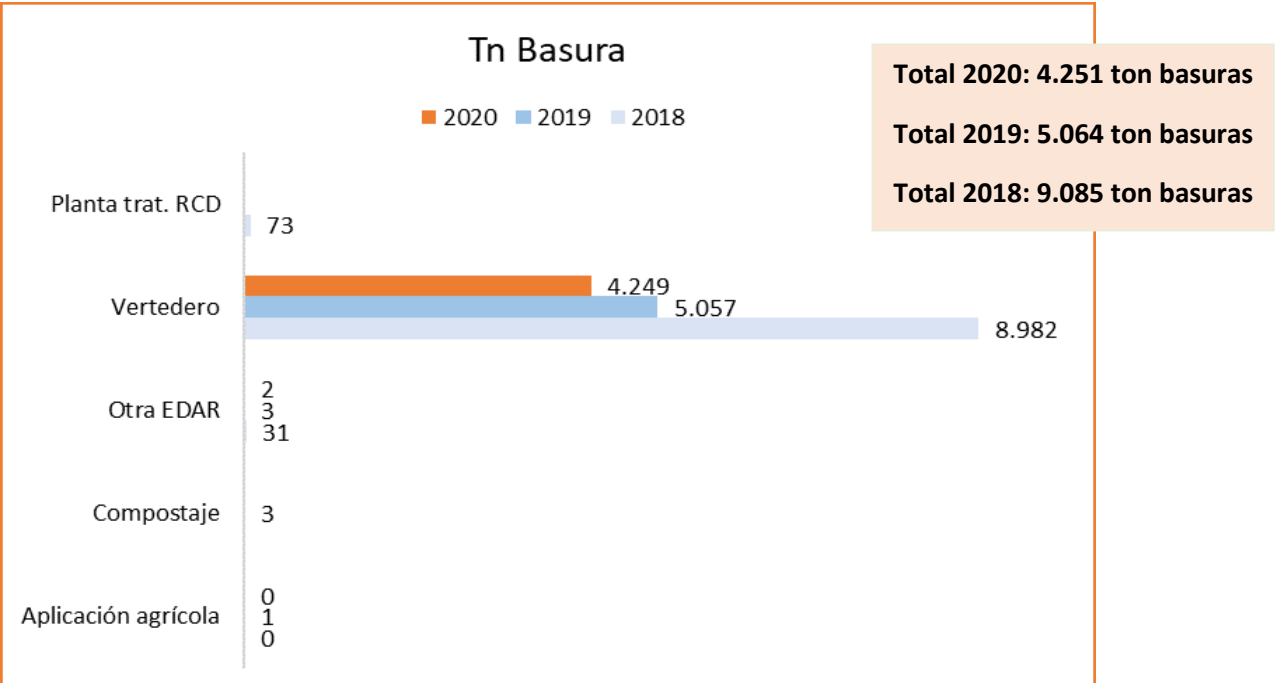
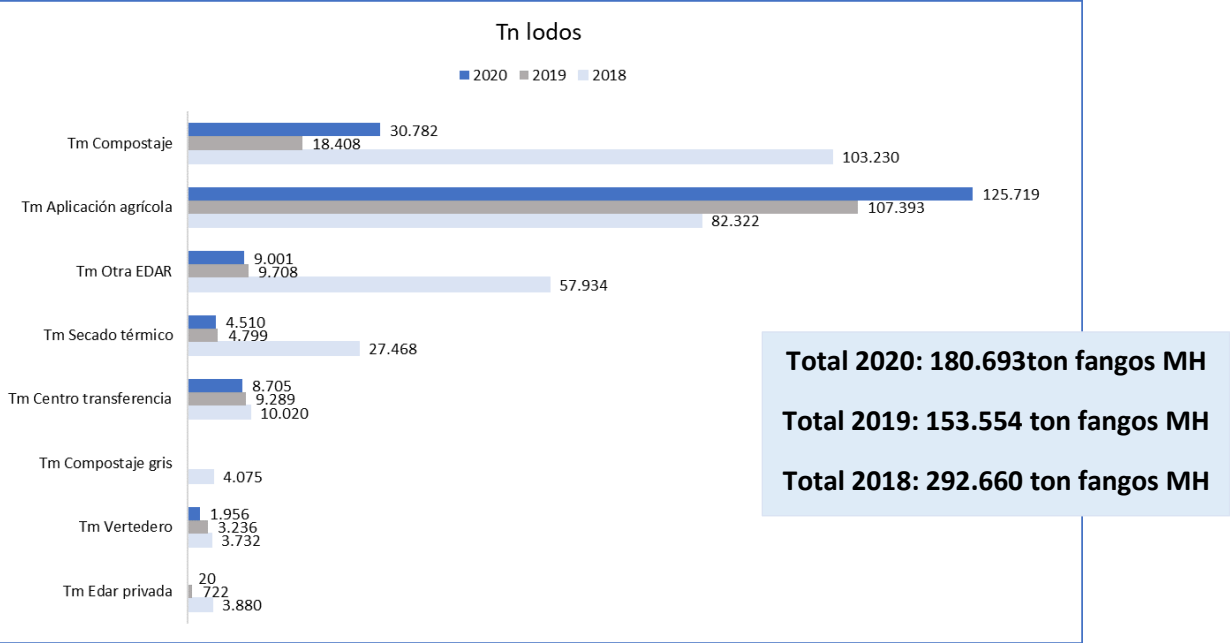
Evaluación y optimización del compost de lodos y residuos agroalimentarios como fertilizante fosforado (Iniciado en 2019-2020).

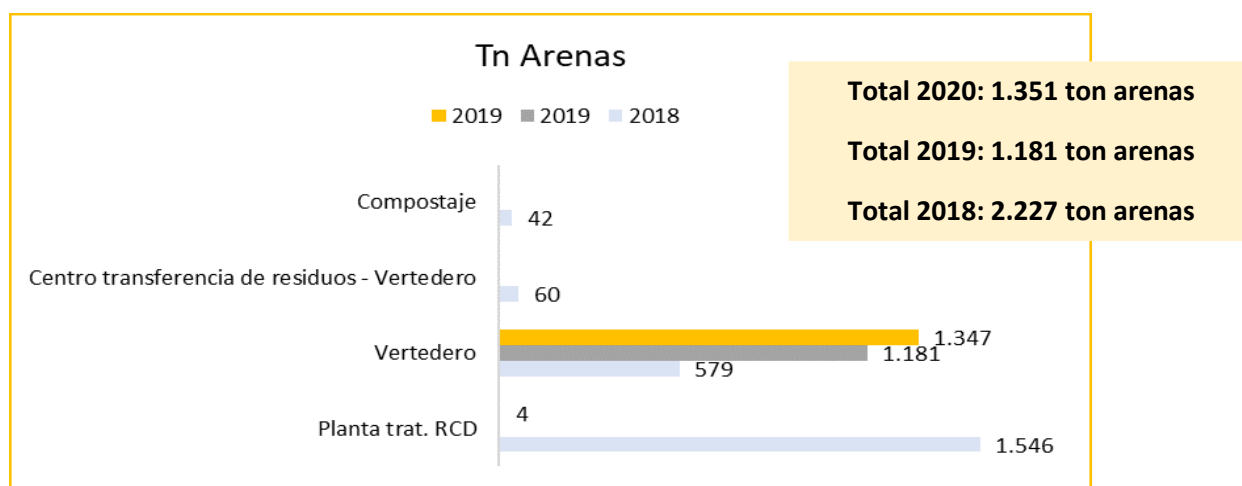
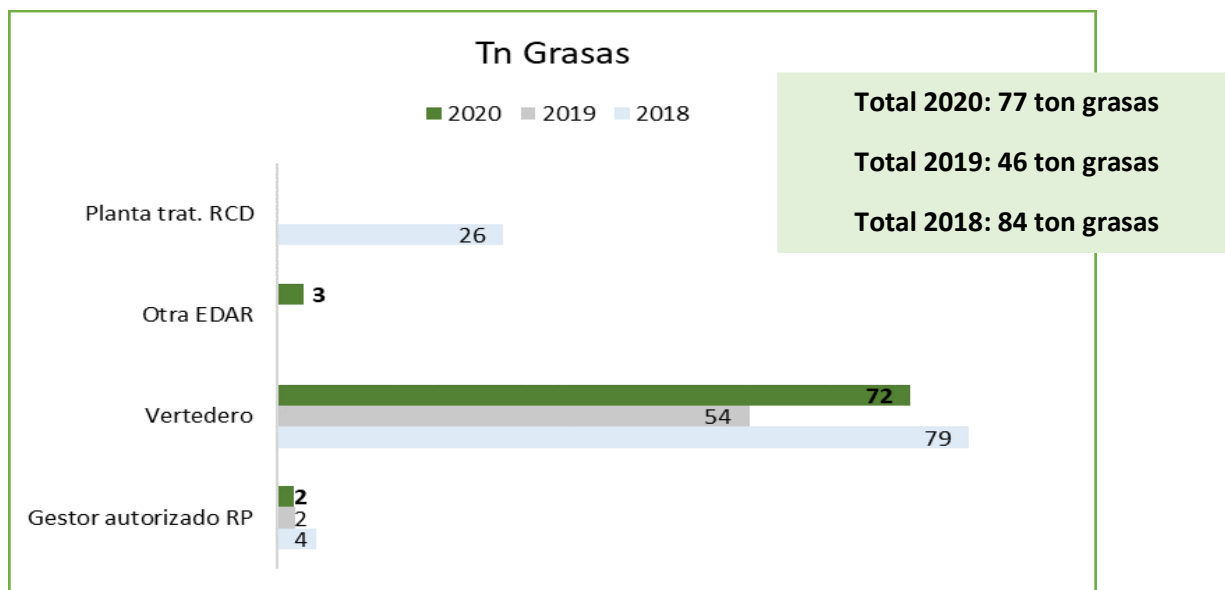
Programa financiado por Proyectos de Consolidación de la Cadena de Valor (AVI). Cuyo objetivo es la valorización de residuos procedentes, por un lado, de la depuración de aguas residuales y, por otro, de actividades humanas como son la alimentación y la agricultura, mediante el desarrollo de procesos de compostaje conjuntos que den lugar a productos que puedan ser utilizados en agricultura o jardinería como fuente de fósforo, además de la materia orgánica y nutrientes que pueden aportar.



Los residuos producidos como consecuencia del proceso de potabilización y depuración de aguas suponen un total 186.372 toneladas de residuos, representados mayoritariamente por lodos (97%). Del total de residuos, solo se considera residuo peligroso las grasas, que suponen un 0.04% (77 tn) del total de residuos de la actividad. **GRI 306-4**

Según el método de eliminación, los residuos de la actividad se pueden clasificar de la siguiente forma: **GRI 306-2, GRI 306-4**





Como residuo específico de la actividad de construcción se han contabilizado los producidos por la empresa CCSA:

Tabla 5. Residuos de construcción no peligrosos

	Unid.	2019	2020	Tipo de residuo	Método de eliminación
Piedras y tierras⁸	Tn	103.340	23.717	No peligroso	Valorización
Mezclado construcción	Tn	5.472	1.387	No peligroso	Valorización
Mezcla bituminosos	Tn	258	216	No peligroso	Valorización
Maderas	Tn	58	23	No peligroso	Valorización
Residuos vegetales	Tn	30	86	No peligroso	Valorización
Voluminosos	Tn	4	26	No peligroso	Valorización
Papel y cartón	Tn	30	122	No peligroso	Valorización
Plásticos y envases	Tn	117	46	No peligroso	Valorización

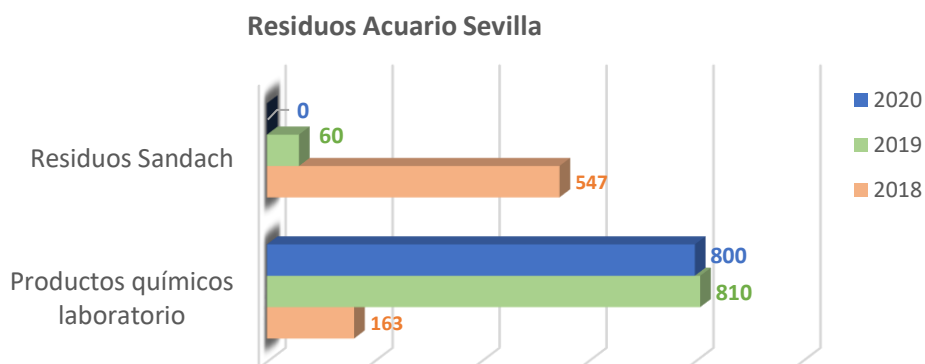
⁸ Parte de los residuos de piedras y tierras se tenían el dato en unidades de volumen (m³), para convertir estas unidades a toneladas se ha utilizado la densidad media de los residuos de construcción (1,32 Tn/m³)

Tabla 6. Residuos de construcción peligrosos

	Unid.	2019	2020	Tipo de residuo	Método de eliminación
Fibrocemento	KG	14.224	22.935	Peligroso	Eliminación
Trapos y absorbentes	KG	150	257	Peligroso	Valorización
Envases plásticos contaminados	KG	130	38	Peligroso	Valorización
Envases metales contaminados	KG	30	40	Peligroso	Valorización
Taladrina	KG	60	40	Peligroso	Valorización
Aerosoles vacíos	KG	30	17	Peligroso	Valorización
Baterías de plomo	KG	-	15	Peligroso	Valorización
Aceites	KG	-	28	Peligroso	Valorización

El resto de los residuos que se generan no son específicos de la gestión del ciclo integral del agua sino comunes a los trabajos de mantenimiento de toda actividad industrial, como puede ser aceite, trapos contaminados, baterías, tubos fluorescentes, etc. y derivados de actividades de oficinas, como pueden ser toners de impresoras, papel, equipos electrónicos, etc.

Los residuos generados por la actividad del Acuario de Sevilla son:



La recogida de residuos peligrosos de la organización se realiza en cualquier caso, a través de gestores autorizados a nivel nacional, sin importarse ni exportarse a otros países. **GRI 306-4**

En las instalaciones del Grupo **Global Omnium**, no se dispone de servicio de catering por lo que el grupo no ha tomado ninguna acción para disminuir el desperdicio de alimentos.

Como se ha mencionado anteriormente la economía circular persigue la reducción y optimización de las entradas de materiales, esta tendencia social, basada en la necesidad de reducir tanto la entrada de los materiales como la producción de residuos, hace que los aspectos ecológicos de los recursos pasen a ser fundamentales en los procesos de toma de decisiones.

Los materiales utilizados para el tratamiento del agua tanto para su potabilización como para su depuración antes de su vertido son: **GRI 301-1**

Cantidad (kg) de reactivos químicos mayoritarios usados en las principales ETAPs (La Presa y El Realón), ambas ETAPs se auditan por EMAS de forma anual.

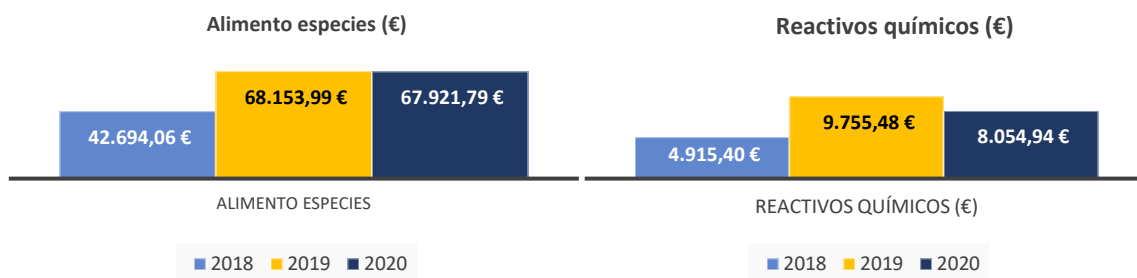
Consumos ETAP		ETAP La Presa			ETAP El Realón		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
HIPOCLORITO SÓDICO	Kg	24.375	13.750	17.500	17.625	21.601	18.588
CLORO GAS	Kg	193.519	132.695	136.002	125.963	164.992	152.947
POLIELECTROLITO	Kg	1.281.881	1.291	3.573	3.200	-	2.450

Consumos ETAP		ETAP La Presa			ETAP El Realón		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
POLICLORURO DE AL	Kg	325.336	919.360	1.182.780	771.279	1.109.156	979.367
CO ₂	kg	3.352	240.144	268.005	355.720	448.109	386.906
CARBÓN ACTIVO POLVO	KG	42.790	2.033	7.156	93.266	-	-
CLORITO SÓDICO	kg	3.550	26.771	45.701	64.988	83.574	70.866
ALMIDON CATIONICO	kg	24.375	-	-	6.340	3.940	3.320
POLIDADMACS	Kg	-	-	-	-	12.600	11.550
SOSA	Kg	-	-	-	-	-	4.070

Cantidad (kg) de los principales reactivos químicos usados en las EDARs

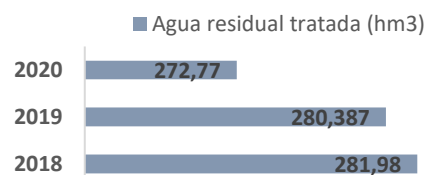
	2018	2019	2020
CLORURO FÉRRICO (kg)	3.833.379	3.866.183	3.651.341
POLICLORURO DE ALUMINIO PAX-18 (kg)	2.694.270	3.261.166	2.384.997
SULFATO FÉRRICO (kg)	1.900.550	1.770.052	506.484
HIPOCLORITO DESINFECCIÓN (kg)	595.503	1.004.967	1.182.524
POLI DESHIDRATACIÓN (kg)	291.538	361.710	319.265
SOSA (kg)	160.446	1.296	404
CAL (kg)	88.200	22.020	-
HIPOCLORITO SÓDICO (kg)	77.192	143.832	116.109
SULFATO ALUMINA (kg)	69.711	10.171	-
POLICLORURO DE ALUMINIO AC180R (kg)	65.463	71.721	64.204
HIPOCLORITO FILAMENTOSAS (kg)	60.830	338.712	130.700
NITRATO CÁLCICO (NUTRIOX)(kg)	55.758	68.420	84.671
HIDRÓXIDO SÓDICO (kg)	46.521	50.528	40.917
POLI ANIÓNICO (kg)	31.740	20.991	18.669
POLI CATIÓNICO (kg)	-	-	4.896
ÁCIDO SULFÚRICO (kg)	18.570	13.629	6.459
CARBÓN ACTIVO LIMPIEZA BIOGAS (kg)	11.061	-	-
CLORURO FERROSO (kg)	-	11.115	13.062
POLI ESPESADOR (kg)	1.690	1.494	649
CARBÓN ACTIVO (kg)	1.300	3.750	4.934
OXÍGENO LIQUIDO (kg)	-	6.111	-
ANTIESPUMANTE (kg)	1.291	1.029	1.343
ÁCIDO CLORHÍDRICO (kg)	867	266	7
NOVOLORES (kg)	168	403	366
HIPOCLORITO LIMPIEZA MBR (kg)	90	90	30
ALPHASORB 15(kg)	-	284	-
ALPHABLEND 8A(kg)	-	230	-
	10.006.138	11.030.445	8.532.031

Se dispone del dato de consumo de alimentos por los animales y reactivos químicos de Acuario de Sevilla a nivel económico, ya que no se realiza una contabilidad total de las cantidades usadas para la actividad del centro:



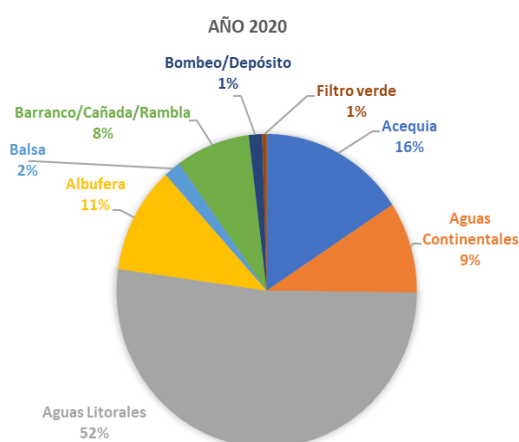
3.6. Recuperación de ecosistemas: vertidos

La depuración de aguas residuales constituye otra de las señas de identidad de Global Omnium, responsable de la gestión alrededor de 371 depuradoras en todo el territorio nacional en las que recibieron tratamiento los vertidos de más de tres millones de habitantes equivalentes. **GRI 103**



En el año 2020 Global Omnium disponía de 371 depuradoras, el volumen⁹ y destino estimado de estos vertidos fue el siguiente: **GRI 303-4 GRI 303-2**

Destino vertido	2018 (hm ³)	2018 %	2019 (hm ³)	2019 %	2020 (hm ³)	2020 %	Clasificación
Acequia	39,21	14%	37,60	13%	43,03	16%	No sensible
Aguas Continentales	16,98	6%	18,02	6%	25,78	9%	No sensible
Aguas Litorales	106,41	38%	108,94	39%	141,86	52%	No sensible
Albufera	92,54	33%	90,96	32%	30,13	11%	Sensible
Balsa	3,76	1%	3,99	1%	4,98	2%	No sensible
Barranco/Cañada/Rambla	19,10	7%	17,66	6%	21,84	8%	No sensible
Bombeo/Depósito	3,98	1%	3,08	1%	3,95	1%	No sensible
Filtro verde	-	0%	0,12	0%	1,31	0%	No sensible
	281,98		280,37		272,87		



Todos los vertidos internos de las plantas se derivan a cabecera, donde se controlan mediante analíticas los parámetros del agua de entrada. **GRI 303-1, GRI 303-2**

El único vertido externo es la propia agua depurada en el proceso de la planta que es vertido a cauce público. En la salida de la planta también se realizan analíticas para controlar que los vertidos no sobrepasen los límites establecidos en la legislación vigente.

Los vertidos de agua en función de su calidad y destino se ajustan escrupulosamente a los requisitos y autorizaciones ambientales oportunas de las instalaciones de tratamiento de aguas residuales urbanas, con especial énfasis en aquellas que se produzcan a zonas sensibles cuyas aguas sean eutróficas o tengan tendencia a serlo en un futuro próximo. **GRI 303-1** En tal sentido la distribución actual de los vertidos de las EDARS gestionadas por Global Omnium diferencian entre zonas sensibles/ zonas no sensibles. El resto de las empresas del grupo vierten a alcantarillado público.

⁹ La unidad utilizada en la organización es hm3, para la conversión en megalitros, un hm3 equivale a 1000 megalitros. El agua captada por la organización no se corresponde necesariamente con el agua tratada, ya que los municipios gestionados son diferentes en la actividad de potabilización y depuración.

Una parte del vertido de la depuradora de Pinedo se aporta a la Albufera previa reducción de las cantidades de nutrientes y fósforo para contribuir mediante dilución a reducir los niveles de estos productos que actualmente contiene el agua de la misma.

El objetivo de la reutilización del efluente de la depuradora de Pinedo es la aportación de los excedentes de agua regenerada a la Albufera para mejorar el estado ecológico de esta, ya que, actualmente sufre un proceso de eutrofización. Con la aportación de este vertido, se mejora la calidad de las aguas de la laguna y consecuentemente el estado de la flora, la fauna, hábitats y ecosistemas asociados. **EINOF- Biodiversidad**



Proyecto EcoAdvisor - Desarrollo de una aplicación para la operación de EDAR basada en criterios ambientales y ecosistémicos (Año 2018-2020)

El objetivo general del proyecto es desarrollar un Sistema Inteligente que calcule e indique, de forma variable, los parámetros objetivos del efluente y operación de la EDAR, utilizando criterios de emisión al medio receptor. Mediante el proyecto, se pretende optimizar los recursos energéticos manteniendo, en todo momento, la calidad del agua tratada y, como consecuencia directa, minimizar las emisiones de GEH medidas en términos de Huella de Carbono.

Se han cumplido los objetivos de simulación de los efectos de los cambios en la EDAR sobre el medio receptor. Se ha creado con éxito la herramienta de simulación y actualmente se está en fase de diseño de la formación para la utilización de la herramienta.

Por otra parte, Global Omnium está acreditada en la ISO 17020 por ENAC para las labores de inspección de vertidos. Entre los servicios que presta destacan:

- La redacción de planes directores de Saneamiento
- Elaboración de la cartografía de las redes de saneamiento.
- Mantenimiento preventivo de la red
- Inspección programada de colectores y tuberías.



LIFE RENATURWAT - Integrating circular economy and biodiversity in sustainable wastewater treatments based on constructed wetlands. (Año 2020-24)

El objetivo general es demostrar que es posible obtener agua recuperada de los efluentes de las EDAR mediante la combinación de SbN y residuos industriales, con el fin de producir un recurso hídrico de alta calidad apto para usos ambientales, como la recuperación / conservación de humedales.

El proyecto que se encuentra en su fase inicial, tendrá una duración de 42 meses y en él participa la Fundación Global Nature, el Grupo de Economía del Agua de la Universitat de València, la Agencia EFE, Aguas de Portugal, Empresa Mixta Valenciana de Aguas S.A., Global Omnium Medioambiente S.L. y la Universitat Politècnica de València como coordinador.

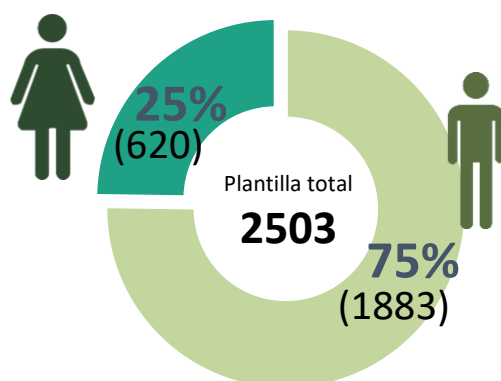
Los humedales artificiales estarán mejorados con el fango producido en los sedimentadores durante el proceso de potabilización de aguas, que funcionará como “material absorbente” para el tratamiento de aguas residuales urbanas. La creación de estos humedales artificiales en estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) de pequeñas poblaciones, es una medida para mejorar la calidad de aguas residuales tratadas y ayudar a dar cumplimiento a los objetivos de calidad de aguas en el medio receptor recogidos en la Directiva Marco del Agua.

LIFE RENATURWAT es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea en el marco del Programa LIFE, que es el instrumento financiero que respalda proyectos medioambientales y de conservación de la naturaleza en toda la Unión Europea. (Exp. LIFE19 ENV/ES/000197).

4. Transformación social

4.2. Composición de la plantilla

En los datos de empleo y personal se incluyen los datos que gestiona el Grupo Global Omnium (a fecha diciembre 2020) esto incluye un total de 33 sociedades.¹⁰ **GRI 102-7 GRI 102-8, GRI 103**



¹⁰ El resto de sociedades no tienen empleados o no se gestionan de forma interna. La empresa ITV tiene 184 personas. Esta empresa no se gestiona a nivel interno por lo que únicamente se dispone del dato global anual para el año 2020.

El desglose completo de la plantilla por tipo de contrato, rango de edad y categoría profesional puede consultarse en el [Anexo VI: Desglose composición de la plantilla](#)



Mujeres		Año 2018				Año 2019				Año 2020			
Rango edad		≤30	31-50	>50	2018	≤30	31-50	>50	2019	≤30	31-50	>50	2020
Administrativa		14	167	75	256	18	175	75	268	19	172	80	271
Operaria		9	25	8	42	10	30	9	49	9	26	8	43
Técnica		14	144	17	175	29	156	16	201	41	154	19	214
Titulada		2	63	17	82	2	74	17	93	5	65	22	92
Total		39	399	117	555	59	435	117	611	74	417	129	620



Hombre		Año 2018				Año 2019				Año 2020			
Rango edad		≤30	31-50	>50	2018	≤30	31-50	>50	2019	≤30	31-50	>50	2020
Administrativo		2	56	32	90	4	59	31	94	8	50	40	98
Operario		47	684	390	1121	53	765	418	1236	71	748	439	1258
Técnico		33	219	97	349	40	244	96	380	45	200	97	342
Titulado		4	86	76	166	8	101	77	186	9	94	82	185
Total		86	1045	595	1726	105	1169	622	1896	133	1.092	658	1883

En el 2020, se han producido 28 despidos, un 64.71 % más que en 2019: **EINOF-Despidos**

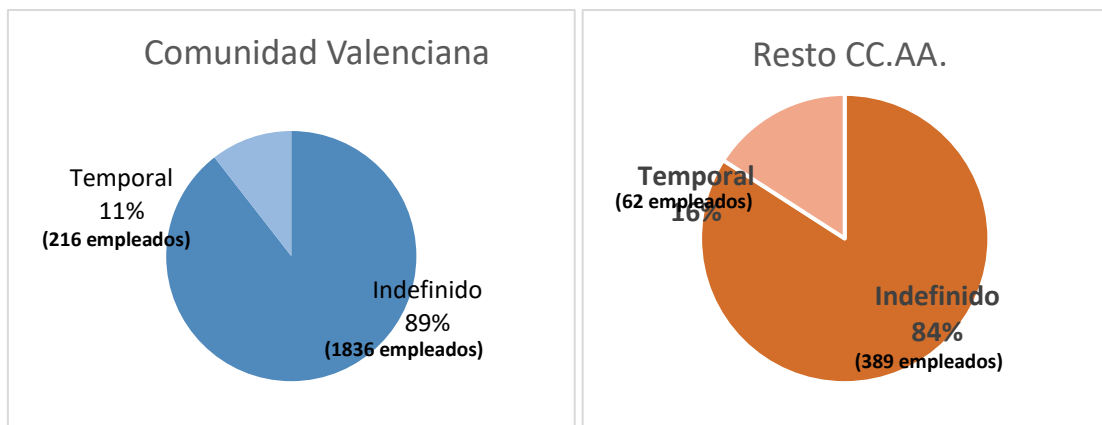


Hombres	Año 2018			Año 2019			Año 2020		
	≤30	31-50	>50	≤30	31-50	>50	≤30	31-50	>50
<i>Administrativo</i>	-	1	1	-	1		0	0	2
<i>Operario</i>	-	3	2	2	7	2	2	10	7
<i>Técnico</i>	-	-	2	-	1	2	0	2	2
<i>Titulado</i>	-	-	-	-	1	1	0	0	0
Total	-	4	5	2	9	5	2	12	11



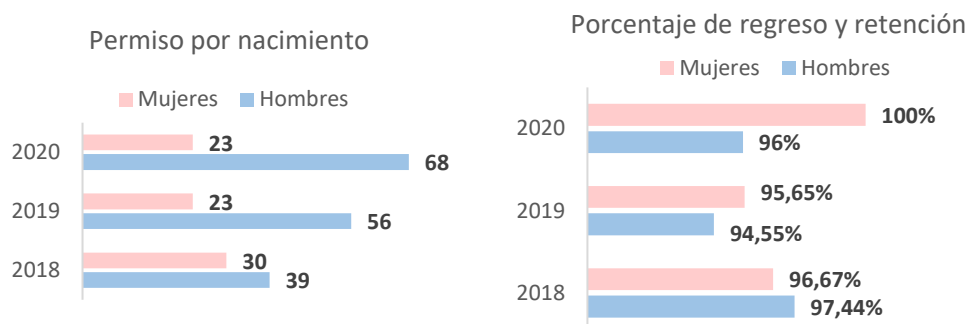
Mujeres	Año 2018			Año 2019			Año 2020		
	≤30	31-50	>50	≤30	31-50	>50	≤30	31-50	>50
<i>Administrativa</i>	-	1	3	-	1	-	1	0	0
<i>Operaria</i>	-	-	-	-	-	-	0	0	0
<i>Técnica</i>	-	-	-	-	-	-	0	0	0
<i>Titulada</i>	-	-	-	-	-	-	0	2	0
Total	-	1	3	-	9	-	1	2	0

Durante este año, el 82 % de los empleados del grupo trabajan en la Comunidad Valenciana, el 89% con contrato indefinido. Además, se trabaja en 9 comunidades autónomas adicionales. **GRI 102-8**



Durante el 2020, el Grupo Global Omnium, no trabajó fuera de España debido a la creación de la Empresa Idrica (pertenece al Subgrupo Fomento Urbano) la cual desarrollo todos los proyectos internacionales.

De los 91 permisos por nacimiento, todos han vuelto al trabajo excepto tres hombres. **GRI 401-3**



Con relación a las políticas de desconexión laboral, la mayor parte de los trabajadores de las empresas dedicadas a la Gestión del Ciclo Integral del Agua (90 % de la actividad) se encuentran adscritos a los servicios públicos prestados, por lo que habitualmente en los supuestos de pérdida del contrato, son personal subrogable para el nuevo adjudicatario, razón por la cual este tipo de políticas no se han llevado a cabo en Global Omnium.

4.3. Diversidad

EINOF- Diversidad

La Diversidad parte de la unicidad de cada una de las personas y es que todas las personas somos iguales y diferentes al mismo tiempo. Por un lado, somos iguales en tanto que somos personas. Por otro lado, somos diferentes porque tenemos una personalidad, talentos y experiencias que nos convierten en seres únicos e irrepetibles.

Esta diversidad de talentos y de experiencias aporta una gran riqueza a la sociedad y a las organizaciones en forma de competitividad e innovación. En Global Omnium, somos conscientes de ello, comprometiéndonos con la Diversidad en todas las Áreas de nuestra organización e integrándola como un valor más de la misma. Derivada de esta razón, estamos desarrollando proyectos que tengan como objetivo integrar la diversidad en nuestra identidad. A través de ella queremos apostar por el talento y la inclusión laboral de las personas con discapacidad, tradicionalmente excluidas del mercado laboral ordinario.

Se está desarrollando desde hace ya cuatro años, un **proyecto** de integración de personas con discapacidad, a través del cual se pretende potenciar el talento de las personas por encima de las etiquetas. Además, y durante este último año 2020, derivado de la situación extraordinaria de la Covid-19, nos hemos adaptado a esta circunstancia, dando continuidad a todo lo que ya veníamos realizando a través de medios telemáticos y nuevas formas de trabajar.

El proyecto se sustenta en los siguientes puntos:

- **Adhesión a Campañas de sensibilización y/o comunicación** (interna-externa), intentando concienciar y mostrar la discapacidad desde todos los ámbitos y su posible integración en todos ellos. A finales del 2020 se celebró la campaña “vulnerables”, dicha campaña ha tenido difusión interna desde todos los recursos que dispone la empresa, así como salida externa de prensa, medios de comunicación y redes sociales.

- **Jornadas de sensibilización** internas para todo el personal de las empresas del Grupo, presididas por la Dirección General y compartidas con nuestro actual Partner “Fundación Adecco”, donde personas con discapacidad que son referentes y modelos de superación, motivación y capacidad en todas las áreas de su vida nos acercan su testimonio. Este último año 2020 y dada la situación excepcional de la Covid-19, se realizó esta jornada via on-line a través de la plataforma “Teams” con la embajadora de Fundación Adecco, Maria Petit.

- Hemos creado un **“site” específico de diversidad en nuestra intranet**, al que todo el personal tiene acceso, donde se sensibiliza, se comunica, se informa de todas las acciones que estamos haciendo y se comparten experiencias de las propias personas trabajadoras.

- **Proyecto “Plan Familia”** al cual se han adherido más de nueve familias de la empresa con hijos que tengan discapacidad reconocida, los cuales son acompañados, asesorados y tutorizados en las necesidades personales de cada uno, proporcionándoles los medios necesarios para que puedan mejorar su calidad de vida intentando fomentar su empleabilidad a medio/largo plazo. Para ello se establece un plan de acción individual, lo que a la vez reportará una mejora en la conciliación personal y familiar de las familias acogidas, fomentando el compromiso con la empresa.

- **Proyecto “Plan Aflora”**, este programa ayuda a orientar a las personas con discapacidad o susceptibles de obtener un certificado de discapacidad. Desde el inicio del proyecto se han beneficiado de éste 4 personas (1 hombre y 3 mujeres).



- **Voluntariados corporativos**, realizamos voluntariados corporativos, contando con la colaboración con AVAPACE (Asociación Valenciana de Parálisis Cerebral) así como de diferentes asociaciones y centros ocupacionales, donde el personal de Global Omnium comparte experiencias junto con personas con discapacidad, fomentando en competencias claves a las personas con discapacidad a la par que, sensibilizando al personal de la empresa, todo ello con el fin de normalizar la discapacidad.

Este último año 2020, hemos realizado el voluntariado “Encuentros” vía telemática, empoderando y ayudando en la búsqueda de empleo a personas de centros ocupacionales, así como compartiendo nuestra actividad del ciclo integral del agua con la asociación AVAPACE.

- **Formación interna en Lengua de Signos**, a principio del 2020 se llevó a cabo un curso de formación avanzado de lengua de signos, acercando a todo el personal a diferentes formas de comunicarse, derribando barreras y estereotipos.

El número medio de personas empleadas con discapacidad igual o superior al 33%, distribuido por género y categorías, es la siguiente:

	Número medio de personas con diversidad funcional					
	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Titulados superiores y medios	3	1	5	1	5	2
Técnicos no titulados	1	2	2	1	2	3
Administrativos y auxiliares	4	5	6	10	8	13
Operarios	14	1	24	-	27	0
Total	22	9	37	12	42	18

Todas las empresas cumplen la cuota del 2% y se dispone de los certificados de excepcionalidad.

4.3.1. Accesibilidad física y digital

Las aplicaciones informáticas del Grupo Global Omnium se desarrollan cumpliendo los estándares de accesibilidad digital, mediante el acceso a la web con el botón “Versión accesible” permitiendo: **EINOF-Accesibilidad**

- Navegar mediante el teclado sin necesidad de utilizar el ratón
- Permite navegar sin ver la pantalla, mediante lectura del contenido y las opciones disponibles en la web.

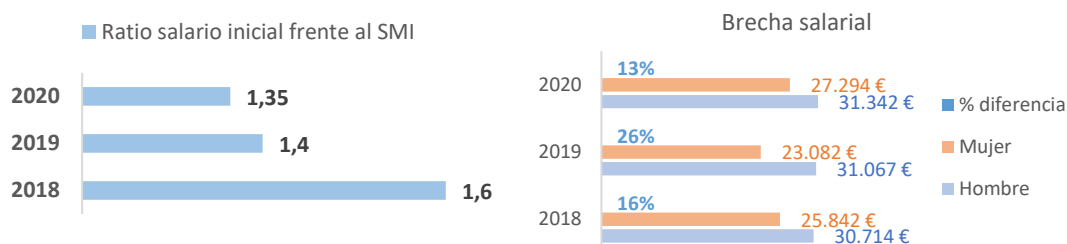
Respecto a la accesibilidad física universal, el 79,31% (23 oficinas) del total de oficinas comerciales y de atención al público de ISG son accesibles.

4.4. Políticas de remuneración

La retribución de todos los trabajadores del Grupo **Global Omnium** se rige por el correspondiente convenio colectivo, siendo la mayoría de las empresas integrantes del grupo de aplicación el Convenio Estatal del Agua¹¹. **GRI 102-36, GRI 103**



El Convenio Estatal del Agua, así como cualquier otro Convenio de aplicación particular a cualquiera de las Empresas del Grupo **Global Omnium** no realiza distinción alguna por sexo y en todos los casos las retribuciones establecidas superan de forma amplia los mínimos establecidos en el salario mínimo interprofesional. **GRI 202-1**



¹¹ Se entiende por operación significativa a nivel nacional, donde se aplica siempre el Convenio Estatal del Agua.

Retribución fija promedio por categoría profesional fue de: **GRI 405-2, EINO- Retribución**



Mujeres	Año 2018				Año 2019				Año 2020			
	≤30	31-50	>50	Total 2018	≤30	31-50	>50	Total 2019	≤30	31-50	>50	Total 2020
<i>Administrativa</i>	17.357	22.923	26.350	22.210,00 €	19.261	26.859	23.125	23.082,00 €	18.453	24.061	27.755	23.423,02 €
<i>Operaria</i>	14.323	16.219	16.963	15.835,00 €	13.610	16.887	16.220	15.572,00 €	14.788	16.550	17.270	16.202,91 €
<i>Técnica</i>	20.666	28.301	35.209	28.059,00 €	20.489	36.613	28.525	28.542,00 €	21.056	29.630	37.902	29.529,25 €
<i>Titulada</i>	19.830	39.830	52.129	37.263,00 €	22.268	52.481	40.427	38.392,00 €	25.981	41.458	52.628	40.022,51 €
Total	18.044	26.818	32.663	25.842,00 €	18.907	33.210	27.074	23.082,00 €	20.070	27.925	33.889	27.294,42 €



Hombres	Año 2018				Año 2019				Año 2020			
	≤30	31-50	>50	Total 2018	≤30	31-50	>50	Total 2019	≤30	31-50	>50	Total 2020
<i>Administrativo</i>	17.693	24.617	30.735	24.348,00 €	15.720	31.995	24.894	24.203,00 €	16.585	25.835	32.999	25.139,56 €
<i>Operario</i>	17.241	22.771	21.713	20.575,00 €	16.951	22.074	22.426	20.483,00 €	17.242	23.459	23.224	21.308,18 €
<i>Técnico</i>	23.354	33.122	39.605	32.027,00 €	24.846	40.723	33.851	33.140,00 €	21.931	34.511	40.725	32.389,03 €
<i>Titulado</i>	20.775	50.385	66.559	45.906,00 €	21.145	68.080	50.102	46.442,00 €	24.936	47.987	66.669	46.530,52 €
Total	19.766	32.724	39.653	30.714,00 €	19.666	40.718	32.818	31.067,00 €	20.173	32.948	40.904	31.341,82 €

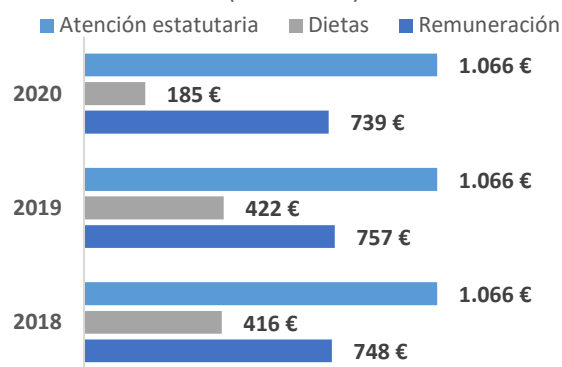
- El promedio está calculado con el bruto anual fijo para cada persona durante el periodo, independientemente de que haya estado todo el año o no.
- El dato de remuneración de directivos está incluido en el dato reportado de “personal titulado”.

El consejo de Administración de la sociedad dominante está compuesto en su totalidad por varones.

No existen anticipos, créditos o seguros de vida concedidos a los miembros de su Consejo de Administración.

En los ejercicios 2018, 2019 y 2020 el Grupo ha aportado 1 miles de euros, en cada uno de los ejercicios, al plan de pensiones a los miembros del Consejo con condición de empleados de empresas del Grupo. **EINO- Retribución**

Retribución Consejo de Administración
(Miles de €)



4.5. Igualdad

GRI 103

Los planes de Igualdad de oportunidades de las empresas del Grupo Global Omnium, tienen el compromiso mediante sus áreas de actuación de alcanzar la igualdad real en el grupo, elaborando acciones relacionadas con la promoción y la formación, las retribuciones, la promoción de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la salud laboral y la prevención del acoso sexual y por razón de sexo y, por último, la comunicación.



Los planes de igualdad se negocian y aprueban por empresa, aunque cada uno de los integra sus acciones correspondientes a los diagnósticos previos realizados, se realizan acciones en general para todas las empresas que integran el Grupo Global Omnium, dispongan o no de Plan de Igualdad. En concreto la formación, las mejoras en conciliación y corresponsabilidad y dar visibilidad a días como el 8 de marzo “Día Internacional de la Mujer” y el día 25 de noviembre “Día Internacional de la Eliminación de la **Violencia contra la Mujer**”

Durante el 2020 han asistido a curso de formación en materia de igualdad, 113 personas de la plantilla, lo que significa un 9% del total de personas formadas en 2020 en la organización.

Así pues, las certificaciones para estas empresas del Grupo Global Omnium, ponen de manifiesto el compromiso del grupo con la implantación de medidas y políticas que constituyen la igualdad en oportunidades entre hombres y mujeres y que, por tanto, suponen un reconocimiento de la administración al buen hacer empresarial.

Las empresas del Grupo Global Omnium, han sido reconocidas como “Empresas igualitarias” tras recibir la validación y el visado de su Plan de Igualdad por parte de la Conselleria de Bienestar Social y la Dirección General de Familia y Mujer de la Generalitat Valenciana, entre ellas se encuentran ISG, MACSA y CCSA, también disponen de este distintivo concedido en años anteriores las empresas asociadas Empresa General Valenciana del Agua S.A (EGEVASA) y GAMASER. La Companya General de Aigües de Catalunya, aprobó su I Plan de Igualdad de oportunidades en marzo de 2020. En el primer trimestre de 2021, tras el diagnóstico y la negociación del II Plan de Igualdad de oportunidades, se aprobarán y firmarán los segundos planes de igualdad de las empresas Global Omnium Mediambiente, S.L. y Aguas de Valencia, S.A. Desde finales 2020, se ha puesto en marcha la elaboración del diagnóstico de EMIVASA para la elaboración de su III Plan de Igualdad.

En la actualidad, todas las empresas que forman parte del Grupo Global Omnium y que según la legislación vigente están obligadas a tener un plan de igualdad, disponen de plan de igualdad.

La UTE EDAR PINEDO, que por el número de su plantilla no tiene la obligación de contar con Plan de Igualdad hasta marzo de 2022, firmó su primer plan en el año 2015, para el año 2021 se constituirá la Comisión de Igualdad para la negociación del II Plan de Igualdad, el cual lo realizará con ayuda de una empresa externa.

Durante el 2020 y en los años anteriores, se han registrado todos los planes aprobados ante la administración competente.

Para promover el empleo igualitario en la organización se prioriza seleccionar a igualdad de condiciones al sexo menos representado en cada puesto de trabajo, las ofertas de empleo se realizan con un lenguaje inclusivo y discriminación por razón de sexo.

De igual modo, las empresas reconocidas como “Empresas Igualitarias”, han obtenido la concesión del Sello “Fent Empresa. Iguals en Oportunitats” de la mano del Instituto Valenciano de las Mujeres y por la Igualdad de Género.

Tras la puesta en marcha de los Planes de Igualdad de Oportunidades, se realizan las evaluaciones anuales y seguimientos de las acciones, las medidas de conciliación son recibidas por el personal como una aportación de valor, por la dirección de la empresa y las comisiones de igualdad.



El grupo cuenta con un canal de igualdad, en concreto una dirección de correo electrónico “igualdad@globalomnium.com”, para denuncias de discriminación, sugerencias, aportación de ideas y todo lo referente a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres que pueda servir para seguir en la dirección correcta por la igualdad real y no discriminación. Durante el 2020 no se ha producido ninguna comunicación a través de este canal.

Para la Dirección del Grupo Global Omnium, es una de las principales preocupaciones la posibilidad de que sucedan casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en nuestra organización. Esta preocupación se viene reflejando a lo largo de la elaboración de sus Planes de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres. Se dispone de un protocolo a nivel de Grupo para la prevención de casos de acoso laboral, sexual y por razones de sexo, disponible para todos los empleados en la intranet interna. Este protocolo incluye a todo el personal que presta servicios en los centros de trabajo de la organización. A lo largo de 2020, no se ha producido ninguna denuncia.



Existe la obligación de todas las Unidades Organizativas, mandos intermedios y toda la plantilla de contribuir a prevenir y erradicar este tipo de conductas y colaborar en su esclarecimiento y resolución.

En el Grupo **Global Omnium** todos tienen la misma posibilidad de formar parte de los órganos de gobierno, independientemente de sexo o edad. Durante 2020, el número de personas en el comité de dirección de la organización fue de 20, para cada una de categorías de diversidad, es el siguiente: **GRI 405-1**

	2018	2019	2020
 Hombre menor de 30 años	0,00%	0,00%	0,00%
Hombre entre 30 y 50 años	26,32%	26,32%	40%
Hombre mayor de 50 años	63,16%	63,16%	50%
 Mujer menor de 30 años	0,00%	0,00%	0,00%
Mujer entre 30 y 50 años	0,00%	0,00%	5%
Mujer mayor de 50 años	10,52%	10,52%	5%



4.6. Gestión de la Formación

GRI 103

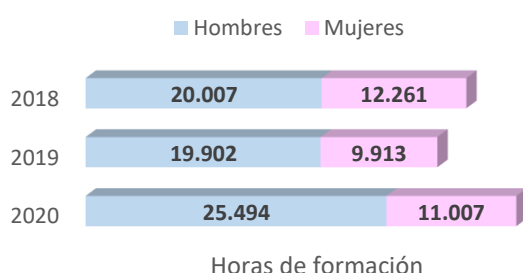
Durante 2020, al igual que en 2019, el plan de formación de Global Omnium se ha centrado en dos líneas concretas¹²: **GRI 404-1**

1. Formación para mejorar las aptitudes de los empleados que tienen personal a su cargo. El **proyecto de liderazgo** “Be wáter my friend” se inició en el año 2018, y está desarrollado en tres fases: Individuo, Equipo y Tarea, respectivamente. Actualmente se está desarrollando la segunda fase para los colaboradores que han recibido la primera y se van incluyendo en el proyecto a los nuevos responsables que inician el proyecto con la primera fase. La formación consiste en alinear con los objetivos y cultura del grupo a todo aquel que tiene personal a su cargo (mandos intermedios).
2. Políticas de formación de **sensibilización de igualdad de género**, se ha creado un curso de igualdad dentro del aula virtual interna.

Adicionalmente, en el año 2020 surgió una nueva necesidad a raíz de la pandemia, por lo que se ha tenido que formar a toda la plantilla en el uso de nuevas tecnologías, por ejemplo, mediante un curso de Outlook, en el que se incluía la formación en videoconferencias.

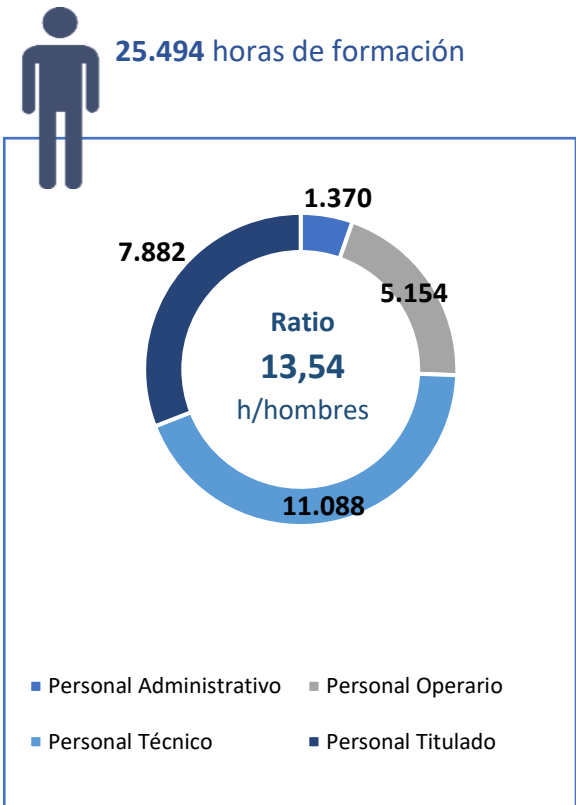
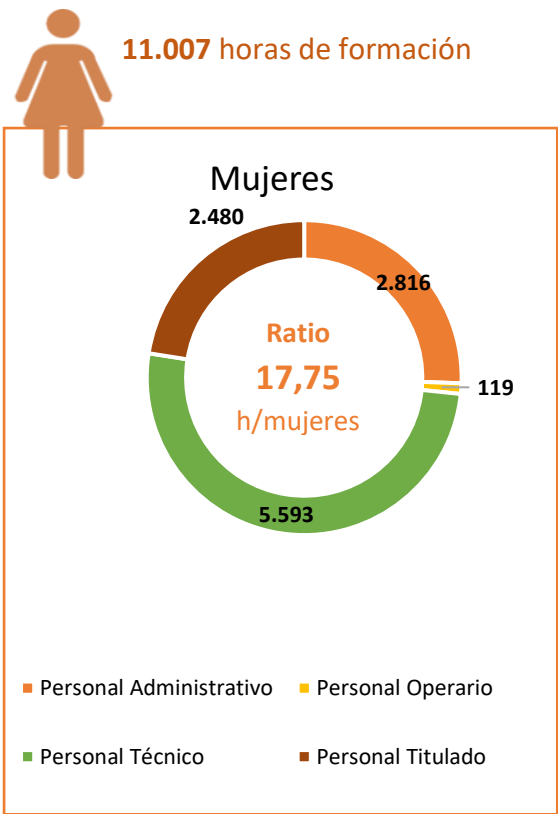
Ante dicha situación, también ha surgido la necesidad de la creación de un Aula Virtual GO para incluir formación interna que llegue a todo el personal del Grupo Global Ómnium. Los formadores /tutores son personal interno que además de definir los contenidos, realizan el seguimiento de la formación. Este Aula Virtual se implantó en noviembre de 2020, con dos cursos prioritarios: curso de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombre básico (proyecto iniciado en 2019 de forma presencial y adaptado para incorporación al Aula Virtual) y el curso de Covid -19 para toda la plantilla del Grupo.

La organización dispone de un plan de formación abierto, en el que cada responsable hace la solicitud de la formación específica que requiere para cada trabajador. El plan de formación del 2020 se vio bastante modificado por la pandemia, ya que toda la formación presencial se paralizó y disminuyó, aun así, en 2020 aumentaron un 22% (36.500 horas) las horas de formación respecto al 2019 (29.815 horas).



¹² De la empresa Aquagestión Sur, a fecha del informe solo se dispone de la formación bonificada.

El desglose según categoría profesional, es el siguiente:



4.7. Seguridad y salud Laboral

GRI 103

Para **Global Omnium** tan importante es la salud de los usuarios que reciben diariamente el agua que gestiona, como la salud laboral de los más de 2.500 empleados que lo hacen posible.

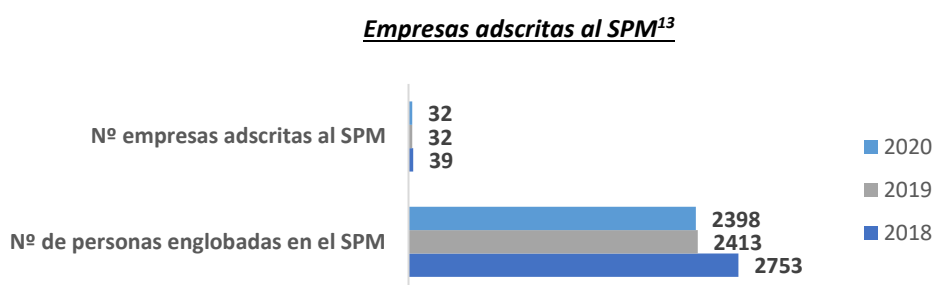
Por ello, posee una política de Seguridad y Salud Laboral fruto de su Política de Calidad, encaminada a mejorar de forma constante las condiciones de trabajo y el nivel de protección de sus trabajadores y su satisfacción y motivación personal, así como la de los usuarios de su entorno.

Involucra y concientiza a todas las personas, que con la aportación de su esfuerzo, dedicación e ideas contribuyen a que la empresa desarrolle su actividad laboral en condiciones seguras a la vez que competitivas, así como de los ciudadanos a los que presta sus servicios, partiendo del principio básico que la mejor productividad se consigue con la mayor seguridad.

El grupo Global Omnium dispone de un Servicio de Prevención Mancomunado que asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicosociología.

La especialidad de Medicina del Trabajo (Vigilancia de la Salud) está concertada con varios Servicios de Prevención Ajenos, en función de la zona geográfica. La vigilancia de la salud de las personas trabajadoras tiene como principal propósito comprender mejor el impacto que el trabajo tiene sobre su salud, de tal forma que sea posible mejorar las condiciones de trabajo.

GRI 403-3



Para la identificación y eliminación de peligros, así como la minimización de riesgos la organización dispone de un procedimiento interno. Todos los centros e instalaciones de la organización son controlados y cuentan con evaluaciones de riesgo, del mismo modo se evalúan los distintos puestos de trabajo por el Servicio de Prevención Mancomunado. La metodología empleada para realizar el proceso de evaluación de riesgos, tanto de las instalaciones como de los puestos de trabajo, se detalla, en todos los casos, en las evaluaciones de riesgos realizada por el Servicio de Prevención Mancomunado. **GRI 403-3**

Los trabajadores que no son empleados son principalmente las subcontratas de seguridad física de las plantas y los servicios de limpieza. Estos empleados se controlan mediante la coordinación de actividades de la organización, llevada a cabo desde el Servicio de Prevención Mancomunado.

GRI 403-3

¹³ De los 2503 empleados que tienen la organización, no están incluida en el SPM las empresas de la UTE Pinedo IV (83 empleados), UTE Tablada (21 empleados) y UTE EDAR Maçanet (1 empleado). Estas empresas gestionan su propio servicio de prevención.

EL 100% de los puestos de trabajos se han sometido a una evaluación de riesgos. Adicionalmente a la normativa, para promover la mejora continua de las condiciones de trabajo, Global Omnium apuesta firmemente por la implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo mediante la certificación de gran parte de sus sociedades, con la ISO 45001:2017. Éstas se detallan en el Anexo V: Certificaciones del grupo. **GRI 403-8, GRI 403-1**

Cada dos años se hace auditoria a todas las empresas del grupo incluidas en el SPM, tal como recoge el capítulo V del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, por lo que se somete a auditoria al 96% (2398) de los trabajadores. Los SPA contratados también realizan auditorías legales periódicas.

Adicionalmente, de forma anual, se someten a auditoría externa las empresas certificadas por ISO 14001 descritas en el Anexo V: Certificaciones del grupo. **GRI 403-8; GRI 403-1.**

Los principios de Global Omnium persiguen:



- Proporcionar un marco adecuado para el estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la empresa, especialmente en aquellas más sensibles a una sociedad con tolerancia "0" al riesgo, como son los aspectos medioambientales, laborales y de compromiso social.
- Dotar de los recursos internos necesarios (personal propio, equipos y recursos financieros) para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión implantado.
- Garantizar la participación y la información de todos los trabajadores, así como el derecho a que éstos sean consultados, a fin de conseguir la mejora continua del Sistema de Gestión implantado.
- Integrar a nuestros contratistas y subcontratistas en el compromiso activo de la mejora de las condiciones de trabajo, y establecer un sistema adecuado y suficiente de Acreditación del Riesgo de Proveedores.
- Establecer la Gestión de Riesgos como parte integrante, y en igualdad de condiciones, del resto de actividades de la empresa.
- Implantar una política de Gestión de Riesgos que sea conocida, comprendida, desarrollada y mantenida al día por todos los niveles de la organización.
- Permitir en todo momento la realización de auditorías sistemáticas, tanto internas como externas, que verifiquen el cumplimiento y efectividad de la política de Gestión de Riesgos.

- Inculcar cada trabajador la necesidad imperativa de que asuma su responsabilidad de trabajar con seguridad, en base a su formación e instrucciones recibidas.

La constitución de los Comités de Seguridad y Salud es un hecho efectivo, generalizado e implantado en aquellas empresas que reúnen los requisitos legales para ello. Actualmente se encuentran constituidos en EMIVASA, EGEVASA, MACSA, AVSA-GO Inversiones e ISG, está en trámites de constitución el CSS de CCSA. **GRI 403-4**

Los Comités de Seguridad y Salud tienen definido un reglamento de funcionamiento y se reúnen, al menos, 4 veces al año. En cualquier otro caso la representación de los trabajadores se hace efectiva a través de la figura de los delegados de prevención. **GRI 403-4**

Los Comités de Seguridad y Salud representan al 47,40 % de los trabajadores (1187 empleados). El 87,14% de los trabajadores (2182 empleados) cuentan con representación del comité o de los delegados sindicales (en las empresas que no tienen Comité de seguridad y salud). **GRI 403-4**).

4.7.1. Gestión de los temas de seguridad y salud

GRI 403-4

Todos los acuerdos formales se llevan a cabo con los delegados de prevención cuando este tema es la materia a tratar. Siempre se contemplan como aspectos básicos y esenciales los relacionados con el estricto cumplimiento de la Legislación Vigente en materia de seguridad y salud laboral.

Los acuerdos formales contemplan muchas materias sujetas a privacidad y protección de datos, lo que si puede establecerse de forma absoluta que cualquier aspecto relacionado con la seguridad y salud laboral se aborda de forma íntegra sin limitación alguna siempre que se ajuste a la Legislación Vigente en la materia.

El Grupo Global Omnium ha adoptado un Sistema de Gestión de Proveedores integrado en los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud que incorpora aquellos criterios de evaluación continua de proveedores que recoge el cumplimiento de estos en materias tales como laboral o social, a través de la aplicación de incidencias del Portal de Proveedores y por la herramienta de Coordinación de Actividades Empresariales, en cuyos requisitos se incorporan los aspectos de Declaración Responsable relativos al estricto cumplimiento de sus obligaciones.

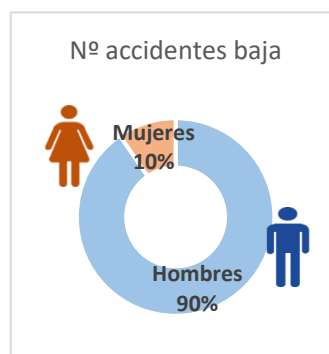
La principal medida adoptada por la Organización para ejercer la libertad de asociaciones y negociación colectiva es su **Código Ético**, en virtud del cual cualquier conducta que no favorezca, perjudique o sencillamente oculte la realización de actividades contrarias a los derechos de los trabajadores es denunciada y se somete al procedimiento de investigación correspondiente.

A fecha actual no se ha tenido constancia alguna de hechos de esta naturaleza.

4.7.2. índices de siniestralidad laboral

Durante 2020 se han registrado un total de 136 accidentes laborales con baja (sin contar las recaídas). Lo que supuso un total de 5149 días naturales perdidos. Las horas totales de absentismo son de 36.043 horas en 2020¹⁴.

En el año 2020 los casos de Covid-19 se han contabilizado como accidente laboral, lo que conlleva que las ratios a nivel de prevención aumenten durante este año y no sean comparables con años anteriores, ya que aumenta tanto el número de accidentes como los días de baja.



De acuerdo con la legislación vigente en España en materia de Prevención de Riesgos Laborales indicamos a continuación los índices con su denominación oficial, sobre los trabajadores del Grupo Global Omnium en su actividad en España: El **índice de incidencia** analiza la relación entre el número de procesos de baja por accidente de trabajo y el número medio de trabajadores y se extrapola al índice cada 1000 trabajadores.

Número de accidentes x 1000/ Número de Trabajadores

- El **índice de gravedad** relaciona las jornadas de baja por accidente de trabajo con el número de accidentes ocurridos en el periodo.

Jornadas perdidas x 10³/horas trabajadas


- El **índice de frecuencia**, muestra la frecuencia de accidente en relación al tiempo total trabajado por los trabajadores.

Número de accidentes x 10⁶/número de horas

- El **índice de absentismo**, muestra el porcentaje entre el número de horas de ausencia de los empleados al puesto de trabajo y el número total de horas que se trabaja en la empresa (1700 horas al año por convenio)

Nº horas de absentismo / Nº horas trabajadas) x 100

Se debe tener en cuenta, que durante el año 2020 la enfermedad por Covid-19 se ha considerado como un accidente laboral, por lo que todos los índices se ven aumentando de forma desproporcionada respecto a años anteriores, por ello, se han comparado los índices con los casos Covid-19 y excluyendo los casos Covid-19 de los indicadores:

	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2020 excluyendo Covid-19
 Índice incidencia	45,77	64,35	175,11	64,87
Índice de gravedad	0,52	1,01	1,70	1,03
Índice de frecuencia	26,92	37,85	103,00	38,16
Índice de absentismo	4%	3,8%	3,77%	3,77%
Tasa de días perdidos	1.521,4	3.265	5.489,29	3.325,00

¹⁴ Excluyendo los casos de Covid-19



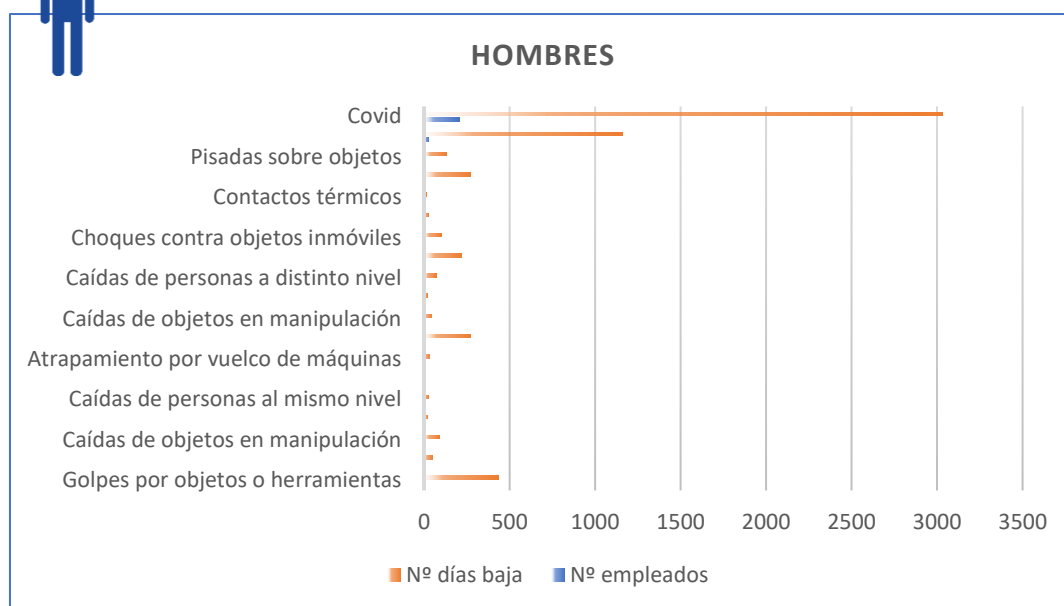
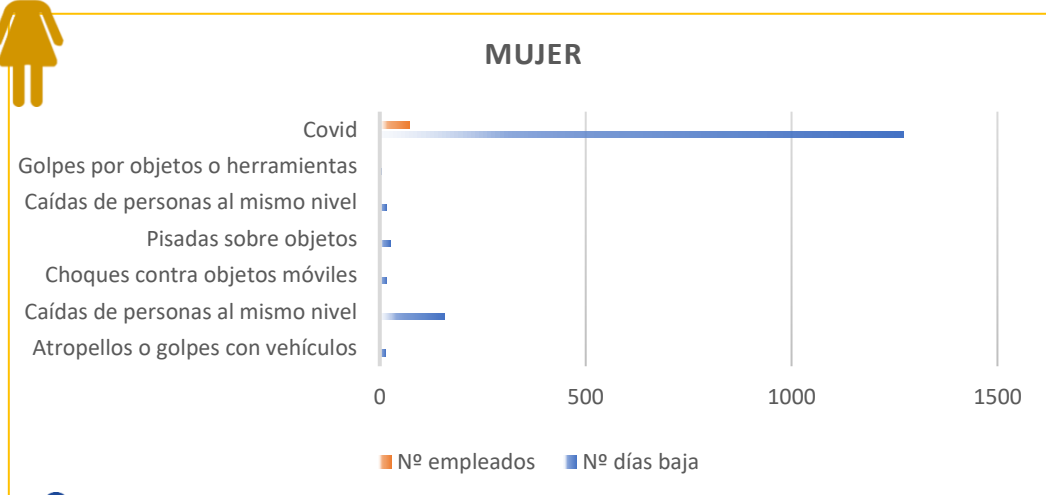
	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2020 eliminando los datos del Covid-19
Índice incidencia	13,09	13,09	135,84	21,28
Índice de gravedad	0,17	0,19	51,79	31,37
Índice de frecuencia	7,70	7,70	79,91	12,52
Índice de absentismo	0,12	0,12	11,69%	11,69%
Tasa de días perdidos	115,7	200,71	1.233,57	352,86

En 2020 únicamente, se ha determinado un caso de enfermedad profesional en un hombre.

EINOF-SST

Los datos de accidentes se registran en el sistema DELTA siguiendo normas del ministerio de trabajo, las estadísticas las proporciona la mutua de accidentes laborales.

Si analizamos los tipos de lesiones más comunes y la duración de estas bajas, según sexo se obtienen los siguientes datos: **EINOF-SST**



5. Cadena de suministro

5.2. Selección y evaluación de proveedores

En el sistema de gestión de proveedores del Grupo global Omnium existen tres niveles de registro en base criticidad del producto o servicios y al importe de facturación: **GRI 414-1, GRI 414-2 GRI 103**

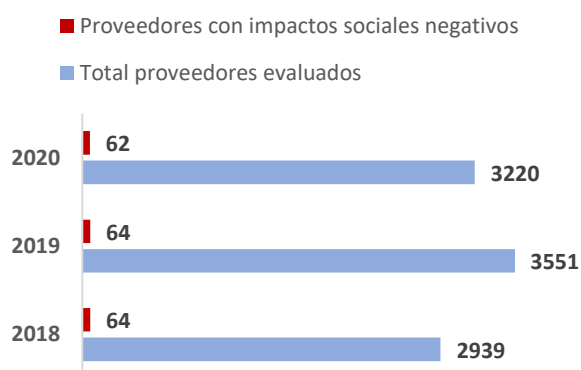
- Interno: Mayoritariamente son proveedores locales o Sociedad del Grupo que no se evalúa.
- Básico: Proveedor evaluado en base a un cuestionario básico sobre criterios sociales.
- Repro: Proveedor evaluado en base a un cuestionario más amplio sobre criterios sociales y con el que se obtiene una puntuación que clasifica a los proveedores en tres niveles B (mal), A (bien) y A+ (muy bien).

Los porcentajes de proveedores que han trabajado en el Grupo Global Omnium durante el año, obtenidos del programa Achilles para Básico, interno y Repro, en cada nivel son los siguientes:

	2018		2019		2020	
Tipo proveedor	Nº proveedores	%	Nº proveedores	%	Nº proveedores	%
Básico	1.357	46%	1.411	39,7%	1.301	40%
Interno	1.129	38%	1.678	47,3%	1.584	49,2%
RePro	453	15%	462	13,0%	335	10,4%
Total	2.939	100%	3.551	100%	3.220	100%

Todos los nuevos proveedores que pasan por el cuestionario Repro y que en la matriz de riesgo son considerados críticos, son evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.

Del total de proveedores evaluados, 62 han sido identificados como proveedores con impactos sociales negativos, potenciales y reales, mayores que el resto de los, siendo clasificados con una valoración B en el Scoring.



Con ninguno de ellos se han acordado mejoras como consecuencia de la evaluación, ya que, al existir este filtro de evaluación inicial, en las licitaciones de contratos críticos o importantes no se trabajan con proveedores cuyos impactos sociales sean negativos, requiriendo proveedores con evaluaciones tipo A o A+. Por tanto, tampoco se ha puesto fin a la relación con ellos, dado que, si directamente tienen estos impactos negativos, no se establece nuevas relaciones contractuales.

A mediados del 2020 se incorporó en el programa Achilles un módulo de evaluación de aspectos ambientales que permitirá obtener un valor cuantitativo para aquellos con potenciales impactos ambientales negativos. No se ha identificado ningún proveedor con impactos ambientales negativos potenciales o reales en las relaciones con el Grupo **Global Omnium**. **GRI 308-2**

Para asegurar la sostenibilidad, el grupo **Global Omnium** evalúa ambientalmente a todos sus proveedores y todos aquellos proveedores que prestan servicios o suministros o realizan trabajos con implicación en los aspectos ambientales de la Organización contratante. Estando todos ellos evaluados con estricto cumplimiento de la norma UNE-ISO 14001:2015. **GRI 308-1**

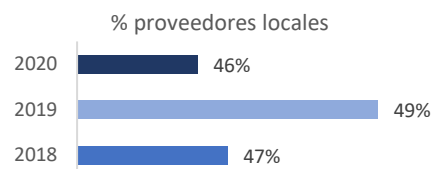
5.3. Principales proveedores

Se clasifica como proveedores principales aquellos que suman el 80% de la facturación total, por lo que solo el 8,1% del total de proveedores se consideran principales (de los 3.220 proveedores, 262 son principales). Los principales proveedores clasificados por actividad son los siguientes:

GRI 102-9

Tipo proveedor	2018		2019		2020	
	Facturación (con IVA)	Proveedores (Ud)	Facturación (con IVA)	Proveedores (Ud)	Facturación (con IVA)	Proveedores (Ud)
<i>Electricidad</i>	18.744.858,66 €	2	19.611.179,52 €	3	18.042.553,76 €	2
<i>Suministros/Materiales</i>	12.572.409,66 €	42	21.093.805,76 €	137	19.562.903,53 €	83
<i>Obra civil</i>	38.338.758,21 €	29	14.919.295,65 €	68	16.311.828,03 €	57
<i>Otros Servicios</i>	6.292.273,14 €	14	5.290.582,88 €	12	5.564.846,38 €	13
<i>Productos Químicos</i>	5.002.430,90 €	11	5.231.004,00 €	12	4.495.703,95 €	8
<i>Gestión residuos/Lodos</i>	2.431.345,17 €	8	3.176.085,29 €	17	2.767.833,53 €	10
<i>Servicio</i>	9.085.919,49 €	34	20.597.470,70 €	166	16.061.306,93 €	81
<i>Vehículos</i>	4.222.481,25 €	5	4.251.737,04 €	6	4.358.910,33 €	8
Total Principales Aprovevisionamientos-Servicios	96.690.476,48 €	145	94.171.160,84 €	421	87.165.886,44 €	262
% Total	80%	5%	80,0%	11,9%	79,9%	8,1%
Total Grupo	120.623.204,48€	2.939	117.782.305,83€	3.551	109.065.000,04€	3.220

El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local) es del **46%**. **GRI 204-1**



Como local se entiende que este ubicando dentro de la Comunidad Valenciana. Y por operaciones significativas todas las adquisiciones de bienes o servicios que el grupo **Global Omnium** realiza para poder cumplir con las obligaciones que tiene con sus clientes.

Con lo que respecta a la ubicación geográfica, el 46% del total de proveedores nacionales de la organización tienen su domicilio social en la Comunidad Valenciana, siendo la segunda comunidad por importancia Cataluña con un 22%. A continuación, se adjunta una tabla resumen por distribución geográfica de todos los proveedores nacionales de la organización:

CCAA	Cuenta Proveedores	Importancia proveedores nacionales (%)	Facturación (sin IVA)	Personal indirecto	% de personal indirecto por CCAA
Comunidad Valenciana	1.471	49033,3%	45.217.656,26 €	31.094	43,0%
Madrid	300	10000,0%	35.597.887,57 €	7.680	10,6%
Cataluña	694	23133,3%	14.313.532,29 €	16.340	22,6%
Pais Vasco	154	5133,3%	3.618.167,25 €	3.956	5,5%

CCAA	Cuenta Proveedores	Importancia proveedores nacionales (%)	Facturación (sin IVA)	Personal indirecto	% de personal indirecto por CCAA
Aragón	197	6566,7%	2.686.779,25 €	4.594	6,3%
Andalucía	170	5666,7%	2.317.241,95 €	4.036	5,6%
Asturias	6	200,0%	1.018.943,91 €	156	0,2%
Cantabria	8	266,7%	769.689,40 €	208	0,3%
Galicia	15	500,0%	699.713,11 €	390	0,5%
Murcia	46	1533,3%	643.935,21 €	1.148	1,6%
Islas Baleares	5	166,7%	504.312,06 €	106	0,1%
Castilla La Mancha	33	1100,0%	462.033,64 €	762	1,1%
Castilla y Leon	17	566,7%	385.126,52 €	370	0,5%
La Rioja	41	1366,7%	198.785,56 €	994	1,4%
Navarra	15	500,0%	47.097,58 €	390	0,5%
Extremadura	3	100,0%	11.051,38 €	78	0,1%
Islas Canarias	3	100,0%	6.025,70 €	54	0,1%
Total	3.178		108.497.978,64 €	72.356	

El personal indirecto es una estimación realizada para ver cuanto personal trabaja de forma indirecta para el grupo Global Omnium. Para llevar a cabo la estimación se ha considerado que por sociedades se tiene 26 personas y si es autónomo se tiene 2 personas. Implicando un total de 72.356 personas relacionadas con el grupo un 6,40% menos que en el año 2019(77.302 personas). **GRI 203-2**

Global Omnium subcontrata determinadas actividades todas ellas ajenas a las funciones esenciales de dirección, gestión y producción de la actividad principal del Grupo, teniendo esta subcontratación auxiliar presencia en todas las áreas en las que se estructura la Organización. **GRI 102-8**

La subcontratación en todo caso se realiza sólo y exclusivamente por razones de realización de trabajos repetitivos poco especializados o funciones auxiliares que no aportan riesgo operacional a la cadena de valor del Grupo.

Anexo I

I. Acerca de este informe

Para la realización del informe se ha recabado vía cuestionario identificado por cada uno de los GRI (mediante una ficha elaborada a tal fin con la explicación del alcance de estos), la información de la totalidad de las Áreas de la Organización.

Recabada toda la información, la misma se ha sometido a un proceso de contraste y verificación mediante chequeo de los datos referentes a dichos GRI con los existentes en las herramientas del Sistema de Gestión de la Organización.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial, para el año 2020, y se ha sometido a verificación externa por la entidad AENOR, entidad de referencia nacional en materia de auditoría externa y certificación, que es la entidad que habitualmente certifica todos los Sistemas de Gestión del Grupo. **GRI 102-56 GRI 102-54**

II. Punto de contacto

Este informe ha sido elaborado por Ana Pérez Sivera (Técnico de Cambio Climático de Global Omnium). El punto de contacto para preguntas sobre el informe, es el siguiente: **GRI 102-53**

Departamento de cambio climático

Área de sostenibilidad corporativa

Gran Vía Marqués del Turia, Nº 19

46005 Valencia España

(Sede Social)

96 386 06 00

www.globalomnium.com

Anexo II: Listado de Sociedades

GRI 102-45, GRI 102-5

Empresa					Accionistas		Actividades principales	Nº empleados	Estado
	Denominación	Nombre abreviado	NIF	Domicilio social	Grupo AVSA	Externos			
SOCIEDAD MATRIZ									
1	AGUA DE VALENCIA, S.A.	AVSA	A46000477	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	n/a	n/a	Ciclo integral del Agua y Residuos sólidos urbano	269	Activa
SOCIEDADES INTEGRACIÓN GLOBAL									
2	EMPRESA MIXTA VALENCIANA DE AGUAS, S.A.	EMIVASA	A97197511	Av. Reino de Valencia, 28 Valencia	AVSA (80,00%)	Ayuntamiento de Valencia (20,00%)	Abastecimiento de agua poable en Ciudad de Valencia	296	Activa
3	EMPRESA MIXTA METROPOLITANA, S.A.	EMIMET	A98104763	Av. Antiga Senda de Senent nº8, 5ª planta, Valencia	AVSA (70,00%)	EMSHI (30,00%)	Gestión de la red de agua en alta en el Area Metropolitana de Valencia	37	Activa
4	GLOBAL OMNIUM INVERSIONES, S.L.	GOINV	B28051993	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	AVSA (99,996%), SAMAS (0,004%)	-	Ciclo Integral del Agua	12	Activa
5	GLOBAL OMNIUM MEDIOAMBIENTE, S.L.	GOMSL	B46017018	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	GOINV (99,99%) y SAMAS (0,01%)	-	Ciclo Integral del Agua	329	Activa
6	ARAGONESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, S.L.	ASP	B12203634	C/ Cuesta de la Enriqueta, nº3 Teruel	SAMAS (90,00%), GOINV (10,00%)	-	Ciclo Integral del Agua, RSU y LV	27	Activa
7	GENERAL DE ANALISIS MATERIALES Y SERVICIOS, S.L.	GAMASER	B96315577	C/ Pedrapiquers nº4 Poligono Vara de Quart, Valencia	SAMAS (80,00%), GOINV (20,00%)	-	Análisis, ensayos y control para el tratamiento y calidad del agua	100	Activa
8	EMPRESA DE AGUAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.A.	EASP	A12454195	C/ Segura Barreda, 28 Morella	GOMED (90,00%)	Ayuntamiento de Morella (10,00%)	Abastecimiento de agua potable a Morella	3	Activa
9	IMPLANTACIONES SISTEMAS DE GESTIÓN, S.L.	ISG	B96922513	C/ Ciudad de Melilla, 11 Valencia	GOINV (89,99%), SAMAS (10,01%)	-	Servicios informáticos, atención al abonado y otros	245	Activa
10	CANALIZACIONES CIVILES, S.A.	CCSA	A12013561	C/ María Rosa Molas, 6 bajo	GOINV (99,98%) y GOMED (0,02%)	-	Mantenimiento de redes de abastecimiento de agua	169	Activa
11	GLOBAL OMNIUM FINANCIERO, S.L.	GOFINANC	B96664974	Gran Vía Marqués del Turia, 17 Valencia	SAMAS (80,00%), GOINV (20,00%)	-	Actividades financieras del grupo		Activa
12	MEDICIÓN AVANZADA DE CONTADORES, S.A.	MACSA	A96674460	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	AVSA (90,00%), SAMAS (10,00%)	-	Gestión Ciclo Integral del Agua	104	Activa

Empresa					Accionistas		Actividades principales	Nº empleados	Estado
	Denominación	Nombre abreviado	NIF	Domicilio social	Grupo AVSA	Externos			
13	GLOBAL OMNIUM INTERNACIONAL, S.A.	GOINT	A96274147	Gran Via Marqués del Turia, 19 Valencia	AVSA (99,20%), GOINV (0,80%)	-	Inactiva		Sin actividad
14	VAINMOSA CARTERA, S.L.	VAINMOSA	B96711064	Gran Via Marqués del Turia, 19 Valencia	AVSA (100%)	-	Sociedad de cartera	28	Activa
15	SOLUCIONES AVANZADAS DEL AGUA, SERVICIOS Y MEDIOAMBIENTE, S.L.	SAMAS	B73561755	Gran Via Marqués del Turia, 19 Valencia	AVSA (99,70%), GOINV (0,30%)	-	Gestión de almacenes, sistemas informáticos y de medición	33	Activa
16	VANAGUA, S.L.	VANAGUA	B48522551	C/Pilotegui Bidea nº12H Pta 13 San Sebastian	MACSA (100%)	-	Gestión del Ciclo Integral del Agua en Navarra y País Vasco	31	Activa
17	COMPAÑÍA GENERAL D'AIGÜES DE CATALUNYA, S.A.	CGAC	A60401585	Passeig de Gràcia 98, Barcelona	AVSA (99,99%), GOMED (0,01%)	-	Gestión del Ciclo Integral del Agua en Cataluña	165	Activa
18	GLOBAL OMNIUM REGADÍO, S.A.	REGADÍO	A96799788	Gran Via Marqués del Turia, 19 Valencia	GOMED (99,50%) y GOINV (0,50%)	-	Suministro de agua de riego y obras asociadas	7	Activa
19	EXPLOTACIONES HIDRICAS DEL CINCA, S.A.	CINCA	A99094062	C/ Uncastillo 19 Zaragoza CP 50008	AVSA (100%)	-	Depuración de aguas residuales en Zona 5	9	Activa
20	AVANQUA OCEANOGRÀFIC, S.L.	AVANQUA	B98725252	Gran Via Marqués del Turia, 19 Valencia	GOINV (88,00%)	OCEAN WISE CONSERVATION (7,50%) y MARINE SCIENCE CENTRE (4,50%)	Gestión del Oceanográfico y del Ágora de Valencia		Activa
21	AGUAS DE VALENCIA ECUADOR, S.A.	AVAECSA	0099290694 00	Guayaquil, Ecuador	AVSA (60,00%)	Francisco Rafael García Hernández (40,00%)	Gestión del Ciclo Integral del Agua en Ecuador		Activa
22	AGUAS DE VALENCIA W.L.L.	AVSA WLL	-	Doha, Qatar	AVSA (97,00%)	Moza Khalifa N T Al-Kuwari (3,00%)	Gestión del Ciclo Integral del Agua		Activa
23	AQUAGESTIÓN SUR, S.L.	SUR	B90036096	Muelle de las Delicias, s/n Sevilla	GOINV (99,999%)	GOMED (0,001%)	Gestión del acuario del Muelle de las Delicias, Sevilla	37	Activa
24	AYWA SERVICIOS AMBIENTALES, S.L.	AYWA	B90162116	Calle Aviación, 10 1º, Cortijo MBI, 41007 Sevilla	GOINV (0,67%) y GOMED (99,33%)	-	Construcción, explotación y mantenimiento de todo tipo de instalaciones hidráulicas	4	Activa
25	EXTRACCIONES Y LIMPIEZAS MAR-MI, S.L.	MARMI	B96008099	Gran Via Marqués del Turia, 19 Valencia	ISG (100,00%)	-	Trabajos de limpieza, reparación y construcción de alcantarillados y obras de saneamiento.	13	Activa

SOCIEDADES PUESTAS EN EQUIVALENCIA									
26	EMPRESA GENERAL VALENCIANA DEL AGUA, S.A.	EGEVASA	A46615159	Santa Amalia, nº2 entresuelo 2ºk	VAINMOSA (49,00)	Diputación Prov. Valencia (51,00%)	Gestión del Ciclo Integral del Agua y Obras relacionadas	365	Activa
27	SERVICIO DE AGUAS Y SANEAMIENTOS DE TERUEL, S.A.	SASTESA	A44186062	Plaza San Juan nº7, Teruel	ARAGONESA (49,00%)	Diputación Prov. Teruel (51,00%)	Gestión del Ciclo Integral del Agua en Teruel	21	Activa
28	EMPRESA MIXTA D'AIGÜES D'ALTAFULLA, S.A.	ALTAFULLA	A43850403	Plaza del Pou, 1 Altafulla (Tarragona)	CGAC (49,00%)	Ayuntamiento de Altafulla (51,00%)	Suministro de agua y alcantarillado en Altafulla	4	Activa
29	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS, S.L.	EMSP	B43680479	Pza Espanya nº1, Tortosa CP 43500	UTE AVSA CGAC (48,93%)	Ajuntament de Tortosa (51,07%)	Abastecimiento de agua potable y alcantarillado a Tortosa	21	Activa
30	ADESAL TELECOM, S.L.	ADESAL TK	B62640503	Av. Ausias March, 20 Valencia	AVSA (39,92%)	TRADIA TELECOM S.A. (60,08%)	Mantenimiento de sistemas de comunicaciones de emergencia		Activa
31	AIGÜES DE SAGUNT, S.A.	SAGUNT	A98155005	Camí Reial nº65, 46500 SAGUNT (VALENCIA)	AVSA (49,00%)	Ayuntamiento de Sagunto (51,00%)	Gestión del Ciclo Integral del Agua en Sagunto	20	Activa
32	ACTUACIONS AMBIENTALS INTEGRALS, S.L.	AAI, S.L.	B98231434	C/ Tossal, nº8 46700 GANDÍA	AVSA (49,00%)	INICIATIVES PÚBLIQUES DE GANDÍA S.A. (51,00%)	Gestión del alcantarillado en el municipio de Gandía	11	Activa
33	SERVICIOS HÍDRICOS CONTINENTALES, S.A.	SERHICO	A96660113	Santa Amalia, nº2 entresuelo 2ºk	EGEVASA (70,00%) y AVSA (30,00%)	-	Gestión Obras relacionadas con el Ciclo integral del Agua		Activa
34	VALENCIANA DE SERVICIOS I.T.V	ITV	A966862933	Poligono Indutrial El Oliveral, 46190 Ribarroja del Turia	AVSA (50,00%)	General de Servicios ITV S.A. (30,00%) y Arag. De Servicios ITV S.A. (20,00%)	Gestión y explotación del servicio de ITV en la Comunidad Valenciana		Activa
35	DEPURACIÓN 4 PIRINEOS, S.A.	4PIRINEOS	A99259707	Pol.Industrial Rio Gallego, Calle E; Parcela 24 San Mateo del Gallego	AVSA (50,00%)	OMS SACEDE (50,00%)	Proyectos, conservación y explotación para depuración e aguas residuales		Sin actividad
36	AGUAS DEL SUR DEL ATLÁNTICO, S.A.	COLOMBIA		Carrera 64D, nº 86-111 Barranquilla, Colombia	AVSA (50,00%)	Naunet, S.A. (49,997%) e Hipsitec S.A. (0,003%)	Prestación de servicios públicos de alcantarillado, acueducto y aseo en Colombia		Activa
37	EUROPEENNE D'ENTERPRISES POUR L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT S.A.S.	3EA	881 422 463 RCS	75 Avenue des Champs Elysées, Paris	GOMED (50,00%)	MOMA Collectivités (50%)	Prestación de trabajos y servicios relativos al abastecimiento de agua potable y depuración.		Activa

UTES						
Nº	Denominación	CIF	Domicilio social	Actividad principal	Número empleados	Estado de la sociedad
1	UTE EDAR-TORREPACHECO	U73407579	Carretera Alcantarilla Km655, Nonduermas (Murcia)	Mantenimiento de la EDAR de Torrepacheco		Sin actividad/ en disolución
2	UTE EDAR QUART-BENAGER II	U97958912	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento de la EDAR de Quart Benager		Sin actividad/ en disolución
3	UTE AGUAS DE ALTEA	U54372081	C/ Olivos nº4, Altea	Abastecimiento ode agua y sanemaiento en el municipio de Altea	8	Activa
4	UTE EDAR REQUENA	U98121254	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento de la EDAR de Requena		Sin actividad/ en disolución
5	UTE EDAR UTIEL III	U98221112	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento de la EDAR de Utiel		Sin actividad/ en disolución
6	UTE EDAR CARLET III	U98248941	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento de la EDAR de Carlet		Sin actividad/ en disolución
7	UTE EDAR CE. Y CR. TORMO	U98248933	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento EDAR C.E. Cheste y Circuito Ricardo Tormo		Sin actividad/ en disolución
8	UTE EDAR GANDIA -LA SAFOR	U98257801	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento del sistema de saneamiento y depuración de Gandía - La Safor		Sin actividad/ en disolución
9	UTE EDAR PEGO III	U98257835	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento del sistema de sanemaiento y depuración de Pego		Sin actividad/ en disolución
10	UTE AAPP Y ALC. TERUEL	U98278427	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Abastecimiento agua potable y alcantarillado en Teruel	20	Activa
11	UTE EDAR PINEDO III	U98315823	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento de la EDAR Pinedo		Sin actividad/ en disolución
12	UTE ETAP SAGUNTO II Y CAMP DE MORVEDRE	U98321540	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento de la ETAP Sagunto y sistema de abastecimiento al Camp de Morvedre		Sin actividad/ en disolución
13	UTE EDAR XATIVA	U98402035	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento de la EDAR de Xativa.		Sin actividad/ en disolución
14	UTE CONTADORES PAMPLONA	U66089095	P.I. El Congost, Parcela 8 Sector J, Montornes del Valles 05170	Renovación parque de contadores en comarca de Pamplona		Sin actividad/ en disolución
15	UTE CHIVA	U98682123	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Abastecimiento de agua potable y alcantarillado en Chiva	7	Activa
16	UTE EDAR BETERA	U98784390	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Mantenimiento de la EDAR de Betera	3	Activa
17	UTE CONTADORES GIAHSA	U98943244	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Suministro e instalación de contadores en la provincia de Huelva.		Sin actividad/ en disolución
18	UTE TELEMANDO LA RIBERA	U40512576	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Instalación de sistema de telecontrol y telemando en la comarca de la Ribera.		Activa
19	UTE EDAR MAZALEON	U40537862	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Construcción y explotación de la depuradora de Mazaleón, Teruel		Activa
20	UTE DAROCA SAMAS	U40558736	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Arrendamiento con opción de compra y sustitución del parque de contadores de agua en el T.M. de Daroca.		Activa
21	UTE EDAR PINEDO IV	U40639239	Gran Vía Marqués del Turia, 17 Valencia	Mantenimiento de la EDAR Pinedo	83	Activa
22	UTE EDAR TABLADA	U40638371	Gran Vía Marqués del Turia, 17 Valencia	Mantenimiento de la EDAR Tablada	21	Activa
23	UTE GOMSL ANSAREO INFRAESTRUCTURAS	U75235077	C/ Pilotegui Bidea 12 Oficina H-13, 20018 Donostia SS	Mantenimiento de infraestructuras gestionadas por Aguas del Añarbe-Añarbeko Urak, S.A.		Activa

UTES						
Nº	Denominación	CIF	Domicilio social	Actividad principal	Número empleados	Estado de la sociedad
24	UTE MANTENIMENT AIGÜES TORTOSA	U02783298	Autovia Tortosa - La Aldea, km 11	Mantenimiento red agua potable y alcantarillado de Tortosa.		Activa
25	UTE AAPP Y ALCANTARILLADO TORTOSA	U65397325	C/ Nova Estació, 27 Tortosa	Abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Tortosa		Activa
26	UTE SANEJAMENT NOGUERA	U65869901	Av Roma 25-27, Barcelona	Mantenimiento de las EDARs del lote 3 de Noguera		Sin actividad/ en disolución
27	UTE EDARS TERRASSA	U66518341	C/ Nova Estació, 27 Tortosa	Mantenimiento de las EDARs de Terrassa		Sin actividad/ en disolución
28	UTE EDAR MARTORELL	U66590043	C/ Viriat nº47 (Edificio Numancia 1), Barcelona	Construcción y explotación de la depuradora de Martorell		Sin actividad/ en disolución
29	UTE EDAR PRAT DE COMTE	U40593089	Gran Vía Marqués del Turia, 19 Valencia	Construcción y explotación de la depuradora de Prat de Comte, Tarragona		Activa
30	UTE EDAR MAÇANET	U67560110	Pza Europa nº 2, 08902 Hospitalet de Llobregat	Ejecución de obra de ampliación de la EDAR de Maçanet de la Selva	1	Activa
31	UTE COLECTOR IGUALADA	U67597880	Paseo de Gracia nº 98, 08008 Barcelona	Ejecución de obra de reposición del colector del sistema de saneamiento de Igualada.		Activa
32	UTE VILLENA	U53928677	C/ Ronda de la Estación nº4, Villena	Gestión del agua potable y alcantarillado de Villena		Sin actividad/ en disolución
33	UTE MANTENIMIENTO FUENTES VALENCIA	U98718380	C/ Campos Crespo nº4, Valencia	Mantenimiento de fuentes, duchas y pasarelas en la playa de la ciudad de Valencia		Activa
34	UTE ALBAÑILERIA GIAHSA	U12948204	C/ María Rosa Molas nº6, Castellon	Ejecución de obras complementarias y refuerzo de fontanería para GIHASA		Sin actividad/ en disolución
35	UTE EDAR HUÉRCAL OVERA	U90265240	Av Padre García Tejero nº9, Sevilla	Proyecto y ejecución de la ampliación de la depuradora de Huércal		Sin actividad/ en disolución
36	UTE CONSORCIO CONINVAL	U87715694	C/ Samaria nº4, 28009 Madrid	Asistencia técnica al Proyecto de Saneamiento y control del nivel del Lago de Valencia, Venezuela		Sin actividad/ en disolución
37	UTE GIBRALEON	U12983623	C/ María Rosa Molas nº6, Castellon	Obras de mejora en abastecimiento núcleo urbano de Gibralferrón		Sin actividad/ en disolución
38	UTE VITORIA	U01557800	C/ Goikoberaza, 10	Conservación zona vedes en Vitoria		Activa
39	UTE HIDROVEN	U88034079	C/ Limonero 22, 28020 Madrid	Formulación de un plan de optimización de la red de potabilización de agua en Venezuela.		Sin actividad/ en disolución
40	ASOCIACION AVSA-AVAECSA-ICA	1792931797001	Av Colón E4-105, Quito Ecuador	Consultoría para la optimización del servicio de abastecimiento de agua en Ecuador		Activa
41	UTE EDAR GALINDO	U95967675	Ortuella, Polígono Granada M-1, 48530 Bizkaia	Ejecución de obras en la EDAR de Galindo, Sestao		Activa
42	UTE EDAR MOGAN	U76357045	C/ Francisco Gourie 107-4	Ejecución de obras en la EDAR de Mogan, Isla de Gran Canaria		Activa
43	UTE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	U90477803	Av Buhaira nº18, 41018 Sevilla	Servicio de centro de operaciones de seguridad y oficina técnica de seguridad de información para EMASESA.		Activa
44	AGUAS DE VALENCIA ECUADOR EP	000000000	Av Malecón, la Previsora Guayaquil	Consultoría para la optimización del servicio de abastecimiento de agua en Ecuador		Activa
45	SAMAS SUCURSAL DEL PERU	20604859116	Av de la paz nº 528, Lima	Gestión Ciclo Integral del Agua en Perú		Activa

Anexo III: Temas materiales y grupos de interés

- Grupos de interés

Para la definición de estos grupos, **Global Omnium** ha focalizado su estudio y análisis en todos aquellos grupos o referentes sociales y sectoriales que inciden directa o indirectamente en la calidad y garantía de continuidad de los servicios prestados, o son receptores activos o pasivos de los mismos, o de sus implicaciones sociales, laborales y medioambientales. **GRI 102-42**

El área de Sostenibilidad es la encargada de revisar en cada ciclo estratégico de la Organización, la composición de los Grupos de Interés y los Temas Materiales.

Se tienen en cuenta a todos los grupos de interés para redactar la memoria de sostenibilidad, sin embargo, solo se dispone de información directa sobre las necesidades y expectativas de aquellos grupos de interés que han facilitado la información a través de los distintos canales a su alcance. **GRI 102-43**

- Análisis de materialidad (ETC)

GRI 102-47

Los temas materiales desarrollados en el presente Informe son aquellos sobre los cuales el Grupo **Global Omnium** ha querido priorizar su inclusión por impacto a nivel económico, ambiental o social y la influencia sobre los grupos de interés, y especial se conforman en relación con los **tres conceptos clave (ETC)** y su relación con el Plan Estratégico 2018-2020 de la Organización.

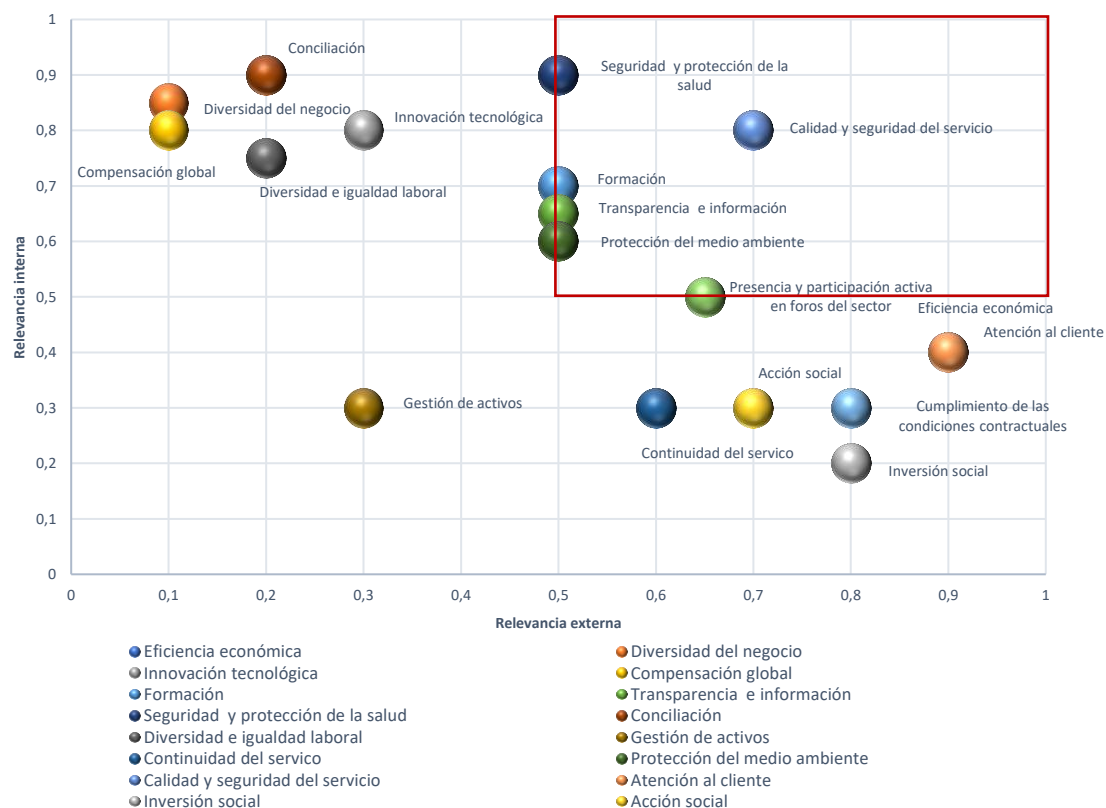
Las empresas del Ciclo Integral del Agua responden todas a un mismo principio jerárquico de materialidad al prestar un servicio público esencial, que se fundamenta en:

2. **Eficiencia:** Garantía de Continuidad del Servicio
3. **Transparencia:** Protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático
4. **Credibilidad:** Transformación digital para la mejora continua de la calidad del servicio.

Como resultado del análisis de materialidad se ha obtenido la matriz de materialidad, que recoge un total de dieciocho temas materiales, que afectan a los grupos de interés internos y externos, éstos se desarrollaran a lo largo de la memoria de sostenibilidad. De los dieciocho temas materiales, se han considerado como relevantes siete temas materiales, por considerarse con elevada relevancia tanto interna como externa (cuadrante superior derecho).

GRI 102-47

Tras llevar a cabo la revisión de las necesidades y expectativas de cada grupo de interés (Último trimestre del 2020), se realizó la revisión de las conclusiones por la dirección, sin haberse modificado respecto al año anterior. Coincidiendo los temas materiales con las líneas estratégicas de la organización.



El proceso de identificación de los asuntos materiales se realiza siguiendo las recomendaciones recogidas en los principios del estándar GRI 101: Fundamentos 2016, que establece la materialidad como uno de los principios que han de seguirse para definir los contenidos de informes de sostenibilidad. **GRI 102-46**

Global Omnium presenta numerosos temas sobre los que presentar información, de todos ellos, se ha querido resaltar aquellos que tras realizar el análisis de materialidad por la dirección han resultado relevantes.

GRI 102-44 GRI 103-2, GRI 103-1

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITOS	ASUNTOS MATERIALES
Accionistas	Garantía de Continuidad del Negocio	<ul style="list-style-type: none"> Composición del Consejo de Administración. Información fiable y adecuada acerca del desarrollo de la sociedad (cuenta de resultados de la sociedad, memoria, auditoría, etc.) Comunicación con terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Económica (E) Diversidad del Negocio (T) Innovación Tecnológica (C) Transparencia e Información (T)
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Garantía de Continuidad de la Actividad Plan de Carrera 	<ul style="list-style-type: none"> Convenios Colectivos. Planes de carrera. Planes de formación. Planes de igualdad. Cumplimiento de las obligaciones en SST 	<ul style="list-style-type: none"> Compensación Global (E) Formación (E) Transparencia e Información (T) Diversidad e Igualdad (T) Seguridad y Protección de la Salud (C) Conciliación (C)
Administraciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos Contractuales Inversiones y Mejoras 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de la legislación vigente a todos los niveles (nacional, autonómica, local, etc.) Comunicación continua con las AAPP. 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Hidráulica (E) Gestión de Activos (T) Continuidad del Servicio (C)
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Calidad, Cantidad y Continuidad del Recurso Abastecido Minimización del Impacto de las Actuaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la continuidad del servicio en calidad y cantidad suficientes. Cumplimiento de los requisitos legales de calidad sanitaria del recurso hídrico Correcta gestión de activos y correcto mantenimiento de las infraestructuras y redes 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Económica Eficiente (E) Protección del Medio Ambiente (T) Calidad y Seguridad del Servicio (C)
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Obtener un servicio satisfactorio y de calidad. Trato amable. Disfrutar del entorno ocio-formativo Cumplimiento de horarios. Que todas las actividades estén disponibles Plurilingüismo 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una relación cercana con los visitantes /usuarios para garantizar la excelencia en la calidad de los servicios ofertados Adecuada relación calidad/precio de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de los servicios (E) Transparencia e información (T) Atención al cliente (C)

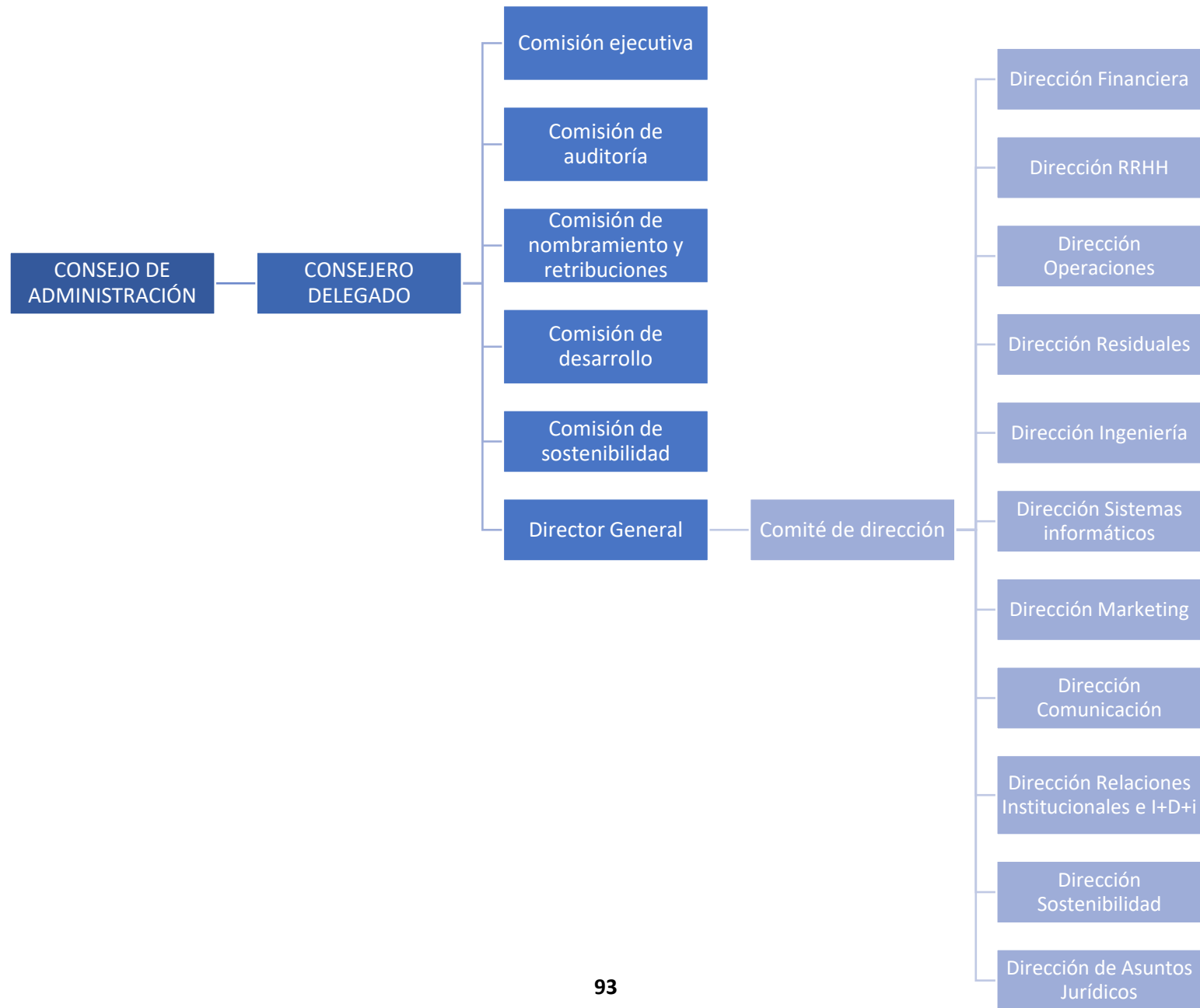
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITOS	ASUNTOS MATERIALES
	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación instalaciones a los colectivos con discapacidades (diversidades funcionales) 		
Sociedad	Gestión Eficiente de los Recursos y Evitación de los Riesgos Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Social Evaluación permanente del cumplimiento de la legislación vigente 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión Social (E) Protección del Medio Ambiente (T) Acción Social (C)
Proveedores	Win to Win	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia en los procedimientos de contratación. Recepción de materiales, protocolos de verificación e inspección. Evaluación de proveedores. Coordinación de seguridad y salud. Coordinación de actividades empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las condiciones contractuales (E) Transparencia en la Contratación (T) Colaboración y Transferencia Tecnológica (C)
Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración Contratación espacios publicitarios en su medio Recepción de información actualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del plan de marketing en materia de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia (T)
Organizaciones Sectoriales	Liderazgo y competencia leal	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Imagen y Reputación 	Presencia y participación activa en el desarrollo de los valores y de la aportación cualitativa y cuantitativa del sector a la Sociedad. (C)

Anexo IV: Estructura de los órganos de gobiernos

GRI 102-18

Nombre del órgano	Número de miembros	Ejecutivos	Dominicales	Otros/ externo	Independencia	Funciones
Consejo de Administración	10	2	1	1	6	<ul style="list-style-type: none"> Salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de accionistas, el Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la Sociedad
Consejero delegado	1	1	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> Por delegación las funciones del Consejo de Administración
Comisión Ejecutiva	5	2	1		2	<ul style="list-style-type: none"> Por delegación las funciones del Consejo de Administración
Comisión de Auditoría	3	-	1	-	2	<ul style="list-style-type: none"> Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, el nombramiento, reelección y sustitución de los auditores de cuentas externos e informar sobre las Cuentas anuales de la sociedad. La supervisión de los servicios de auditoría interna. El conocimiento del proceso de información financiera y de los sistemas de control interno de la Sociedad. Asegurar la independencia del auditor externo. Verificar que la alta dirección de la empresa tiene en cuenta las recomendaciones del auditor externo. Diseñar la política de control y gestión de riesgos.
Comisión de Nombramiento y Retribuciones	4	-	1	1	2	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo. Examinar y organizar, de la forma que se entienda adecuada, la sucesión del presidente y del primer ejecutivo. Informar los nombramientos y separaciones de altos directivos y las condiciones básicas de sus contratos. Informar y proponer al Consejo sobre el nombramiento, reelección y separación de consejeros, sobre la política de retribución de los consejeros y altos directivos. Velar por la observancia de la política retributiva y de los contratos de los consejeros ejecutivos.
Comisión de Desarrollo	3	1		1	1	<ul style="list-style-type: none"> Comisión de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento, entre ellas: elaborar la política de expansión comercial de la Sociedad, defendiendo criterios de actuación y estableciendo estrategias para nuevas oportunidades de negocio y líneas de actividad. Definir estrategias comerciales y seguimiento de los proyectos más importantes. Analizar las oportunidades de mercado y competencia.
Comisión de sostenibilidad ¹⁵	16	16				<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer en el seno del grupo todas las iniciativas que se están desarrollando o se proyecten en las áreas de Medio Ambiente, Responsabilidad Social Corporativa, Sostenibilidad, etc. Coordinar las iniciativas que surjan en cada una de las empresas y departamentos de Global Omnium, establecer planes y programas comunes en estas materias y favorecer la aparición de sinergias.

¹⁵ La comisión de Sostenibilidad se creo el 18 de julio de 2019 por decisión del Consejero Delegado. Desde esa fecha, no se ha vuelto a reunir.



Anexo V: Certificaciones del grupo, alcance y actividades

Empresa	Norma ISO	Alcance
AVSA	9001:2015 14001:2015 45001:2018	El diseño y la gestión de los servicios asociados al ciclo integral del agua; A) Diseño, ejecución, dirección de obra y asistencia técnica en proyectos de instalaciones y redes; B) Captación, tratamiento, potabilización y almacenamiento; C) Laboratorio de control de calidad del agua; D) Mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras; E) Contratación, facturación, cobro y atención al cliente; F) Lectura de contadores de agua en red fija y lectura visual y por radiofrecuencia de contadores en recorrido. G) El servicio de detección de fugas en la red de agua potable. H) La explotación y mantenimiento de estaciones pretratamiento, estaciones de tratamiento, estaciones de bombeo y colectores de, residuales, I) Los servicios de inspección, limpieza y mantenimiento del alcantarillado. J) Servicio de control de vertidos a la red de alcantarillado. K) La aplicación agrícola de fangos procedentes de las depuradoras en la Comunidad Valenciana. L) El diseño, instalación y mantenimiento de sistemas de telecomunicación por radiofrecuencia instalaciones de centros emisores de radiofrecuencia
AVSA	50001:2011	A) La gestión energética de los servicios asociados al abastecimiento de agua potable; Captación, tratamiento, potabilización y almacenamiento de agua. B) El sistema de abastecimiento de agua potable mediante pozos a las poblaciones de Náquera, Serra, Quart de Poblet, Alacuas, Moncada, Puzol, Altea, Aiolo de Malferit, Alzira, Algemesí y Carcaixent C) La gestión energética de la explotación de estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas
AVSA	ISO 31000:2009	El diseño y la gestión de los servicios asociados al abastecimiento de agua potable: A) Diseño, ejecución, dirección de obra y asistencia técnica en proyectos de instalaciones y redes B) Captación, tratamiento, potabilización y almacenamiento C) Mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras; D) Contratación, facturación, cobro y atención al cliente; E) Lectura de contadores de agua F) El servicio de inspección, limpieza y mantenimiento del alcantarillado G) La explotación de estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas
GOMSL	9001:2015 14001:2015 45001:2018	A) Diseño, ejecución, dirección de obra y asistencia técnica en proyectos de instalaciones y redes; B) Captación, tratamiento, potabilización y almacenamiento; C) Mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras; D) Contratación, facturación, cobro y atención al cliente; E) Lectura de contadores de agua en red fija y lectura visual y por radiofrecuencia de contadores en recorrido. F) El servicio de detección de fugas en la red de agua potable.

Empresa	Norma ISO	Alcance
	ISO 31000:2009	G) La explotación y mantenimiento de estaciones pretratamiento, estaciones de tratamiento, estaciones de bombeo y colectores de, residuales, H) Los servicios de inspección, limpieza y mantenimiento del alcantarillado.
GOMSL	50001:2011	La gestión energética de la explotación de estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas
CGAC	9001:2015 14001:2015 45001:2018	A) La explotación d'estacions depuradores d'aigües residuales urbanas B) La gestió dels serveis associats al proveïment d'aigua potable: captació, tractament, potabilització i emmagatzematge d'aigua
EMIMET	45001:2018 ISO 31000:2009	El diseño y la gestión de la red de suministro de agua: A) Funcionamiento principal de la red de agua, regulación y control remoto en la ciudad de Valencia y su área metropolitana. B) Mantenimiento, conservación y rehabilitación de infraestructuras. C) Contratación, facturación, cobro y atención al cliente D) Diseño, ejecución, gestión de proyectos y asistencia técnica en proyectos relacionados con los activos de la red
EMIVASA	9001:2015 14001:2015 45001:2018 ISO 31000:2009	El diseño y la gestión de los servicios asociados al abastecimiento de agua potable: A) Diseño, ejecución, dirección de obra y asistencia técnica en proyectos de instalaciones y redes B) Captación, tratamiento, potabilización y almacenamiento C) Laboratorio de control de calidad del agua D) Mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras E) Contratación, facturación, cobro y atención al cliente F) Lectura de contadores de agua en red fija y lectura visual y por radiofrecuencia de contadores en recorrido
EMIVASA	14064-1	Las actividades objeto de la verificación se establecen en 3 alcances: o Alcance 1: Emisiones directas de GEI o Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía o Otras emisiones indirectas de GEI: • Emisiones de GEI ocasionada por el transporte y la gestión de los residuos producidos por la actividad de la empresa. • Emisiones de GEI asociadas al consumo de papel. • Emisiones de GEI asociadas al consumo de reactivos químicos mayoritarios (hipoclorito sódico, cloro gas, polielectrolito, policloruro de aluminio, hidróxido sódico, CO2 líquido, carbón activo, clorito sódico, almidón catiónico • Emisiones de GEI por valorización de residuos; aplicación agrícola de lodos de ETAPs.
EMIVASA	22301:2009	A) El Sistema de Gestión de Continuidad del negocio para la continuidad de las actividades y servicios de: - Diseño, ejecución, dirección de obra y asistencia técnica en proyectos de instalaciones y redes Captación, tratamiento, potabilización y almacenamiento

Empresa	Norma ISO	Alcance
		<p>Laboratorio de control de calidad del agua</p> <p>Mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras</p> <p>Contratación, facturación, cobro y atención al cliente</p> <p>Lectura de contadores de agua en red fija y lectura visual y por radiofrecuencia de contadores en recorrido</p> <p>B) El Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) para la continuidad de las actividades y servicios de;</p> <p>Funcionamiento principal de la red de agua, regulación y control remoto en la ciudad de Valencia y su área metropolitana.</p> <p>Mantenimiento, conservación y rehabilitación de infraestructuras.</p> <p>Contratación, facturación, cobro y atención al cliente</p> <p>Diseño, ejecución, gestión de proyectos y</p>
E.M. CALPE	<p>9001:2015</p> <p>14001:2015</p> <p>45001:2018</p> <p>50001:2011</p> <p>55001:2015</p> <p>31000:2009</p> <p>UNE 178101-1</p> <p>14064-1</p>	<p>El diseño y la gestión de los servicios asociados al abastecimiento de agua potable:</p> <p>A) Diseño, ejecución, dirección de obra y asistencia técnica en instalaciones y redes.</p> <p>B) Aducción y gestión de la red en alta de la Mancomunidad de Municipios Pozo Lucifer.</p> <p>C) Captación, tratamiento, potabilización y almacenamiento.</p> <p>D) Mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras. E) Contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente.</p> <p>F) Detección de fugas en la red de agua potable.</p> <p>El diseño y la gestión de los servicios de;</p> <p>G) La explotación y mantenimiento de estaciones de bombeo y colectores y estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas.</p> <p>H) Inspección, limpieza, mantenimiento conservación, reparación y ampliación de infraestructuras de la red de alcantarillado</p>
EGEVASA	<p>9001:2015</p> <p>45001:2018</p>	<p>La gestión de los servicios asociados al abastecimiento de agua potable:</p> <p>A) Captación, tratamiento, potabilización y almacenamiento;</p> <p>B) Mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras;</p> <p>C) Contratación, facturación, cobro y atención al cliente;</p> <p>D) Lectura de contadores de agua.</p> <p>E) Los servicios de inspección, limpieza y mantenimiento del alcantarillado.</p> <p>F) La explotación de estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas.</p>
EGEVASA	14001:2015	<p>La gestión de los servicios asociados al abastecimiento de agua potable:</p> <p>A) Captación, tratamiento, potabilización y almacenamiento;</p> <p>B) Mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras;</p> <p>C) Contratación, facturación, cobro y atención al cliente;</p>

Empresa	Norma ISO	Alcance
		<p>D) Lectura de contadores de agua.</p> <p>EJ Los servicios de inspección, limpieza y mantenimiento del alcantarillado.</p> <p>F) La explotación de estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas.</p> <p>G) La explotación de planta de tratamiento biológico de lodos procedentes de estaciones depuradoras de aguas residuales.</p>
EGEVASA	50001:2011	La gestión energética de la explotación de estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas y estaciones de bombeo.
SAMAS	9001:2015 14001:2015 45001:2018	<p>A) Los servicios de inspección, limpieza y mantenimiento del alcantarillado.</p> <p>Servicio de detección de fugas en la red de agua potable.</p> <p>BI lectura de contadores de agua en red fija y lectura visual y por radiofrecuencia de contadores en recorrido. Revisiones de telelectura a nivel del módulo de radiofrecuencia Renovación, v verificación y mantenimiento del parque de contadores. Control metrológico de contadores Campanas de detección de posibles fraudes.</p> <p>C) Lectura de contadores de agua en red fija y lectura visual y por radiofrecuencia de contadores en recorrido.</p> <p>D; El diseño, instalación y mantenimiento de sistemas de telecomunicación por radiofrecuencia (instalaciones de centros emisores de radiofrecuencia). Monitorización y seguimiento de la recepción de lecturas en red fija.</p> <p>E) Los servicios de toma de muestras y análisis físico-químicos y microbiológicos de aguas (para el consumo humano, aguas continentales, aguas marinas, aguas residuales, lodos, lixiviados, suelos, hojas y otros materiales de uso agrícola. Desarrollo y ejecución de programas de inspección de aguas residuales, aguas continentales y aguas marinas y control de vertidos de aguas residuales</p>
CCSA	9001:2015 14001:2015 45001:2018	Mantenimiento de infraestructuras y redes hidráulicas, ejecución de obras civiles y cambio e instalación de contadores.

Anexo VI: Desglose composición de la plantilla

			Hombres	Hombres	Hombres	Mujeres	Mujeres	Mujeres
Grupo	Estado plantilla	Reducción jornada	Menos de 30	De 31 a 50	Más de 51	Menos de 30	De 31 a 50	Más de 51
Personal Administrativo	Indefinido	Tiempo parcial	1	6	5	2	24	9
Personal Operario	Indefinido	Tiempo parcial	3	23	36	1	9	3
Personal Técnico	Indefinido	Tiempo parcial	1	6	11	1	19	1
Personal Titulado	Indefinido	Tiempo parcial	0	9	20		6	4
Personal Técnico	Indefinido	Tiempo completo	28	180	82	15	118	17
Personal Operario	Indefinido	Tiempo completo	35	634	369	7	8	4
Personal Administrativo	Indefinido	Tiempo completo	3	43	33	11	140	70
Personal Titulado	Indefinido	Tiempo completo	5	85	61	3	57	17
Personal Administrativo	Temporales	Tiempo parcial	0	0	0	0	1	1
Personal Operario	Temporales	Tiempo parcial	2	8	10	0	2	0
Personal Técnico	Temporales	Tiempo parcial	0	0	2	3	1	0
Personal Técnico	Temporales	Tiempo completo	16	14	2	22	16	1
Personal Titulado	Temporales	Tiempo completo	4	0	1	2	2	1
Personal Administrativo	Temporales	Tiempo completo	4	1	2	6	7	0
Personal Operario	Temporales	Tiempo completo	31	83	24	1	7	1
			133	1.092	658	74	417	129



BLOQUE 2: ACTIVIDAD DE OCIO SOSTENIBLE



**INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL
OCEANOGRÀFIC**

2020





“El Oceanogràfic, el mar en tus manos”

ÍNDICE

1.	LA ORGANIZACIÓN: AVANQUA OCEANOGRÀFIC, S.L.....	104
1.1.	HISTORIA Y ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.....	104
1.2.	PRINCIPALES CIFRAS.....	107
1.3.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL OCEANOGRÀFIC.....	108
2.	ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.....	112
2.1.	CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN.....	112
2.2.	OBJETIVOS PRINCIPALES.....	115
2.3.	ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN.....	117
2.4.	GESTIÓN DE RIESGOS Y PREVENCIÓN DE DELITOS.....	121
3.	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	124
3.1.	COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS.....	125
3.2.	ACCESIBILIDAD FÍSICA.....	129
3.3.	INICIATIVAS EXTERNAS Y AFILIACIÓN A ASOCIACIONES.....	129
3.4.	PARTICIPACIÓN EN COMITÉS Y GRUPOS DE TRABAJO DE ASOCIACIONES ZOOLOGICAS EXTERNAS.....	133
3.5.	LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN, EDUCACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA.....	134
4.	EL RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE.....	140
4.1.	BIODIVERSIDAD.....	141
4.2.	CAMBIO CLIMÁTICO.....	144
4.3.	SOSTENIBILIDAD.....	148
5.	NUESTRO EQUIPO HUMANO: EMPLEADOS.....	154
5.1.	COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA.....	155
5.2.	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN.....	158
5.3.	IGUALDAD Y CONCILIACIÓN (PLAN DE IGUALDAD).....	159
5.4.	PERMISO POR NACIMIENTO.....	160
5.5.	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.....	160
6.	PROVEEDORES.....	168

6.1. ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	169
ANEXO I.....	171
I. ACERCA DE ESTE INFORME	171
II. PUNTO DE CONTACTO	171
ANEXO II: ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	172

A photograph of two belugas swimming underwater in clear blue water. The beluga in the foreground is swimming towards the right, while the one in the background is swimming towards the left. A semi-transparent grey horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the text.

LA ORGANIZACIÓN: AVANQUA OCEANOGRÀFIC, S.L.

1. LA ORGANIZACIÓN: AVANQUA OCEANOGRÀFIC, S.L.

1.1. Historia y actividad de la organización.

GRI 102-1 ,GRI 102-3 , GRI 102-4 ,GRI 102-6

El Oceanogràfic de Valencia, está integrado en el complejo cultural y de ocio de la Ciudad de las Artes y de las Ciencias. Es, desde que abrió sus puertas en 2003, el mayor acuario de Europa, por el que ya han pasado más de 22 millones de personas procedentes de todas partes del mundo, y ya supone uno de los principales focos de atracción turística de la Comunitat Valenciana, a la vez que un destacado centro de investigación, conservación y divulgación del mundo marino.

La actividad principal del Oceanogràfic consiste en la gestión y explotación de edificios e instalaciones de acuarios, de espacios destinados a actividades recreativas, multifuncionales, de entretenimiento, de esparcimiento y eventos lúdicos, audiovisuales y culturales. GRI 102-2



*Ilustración 1. Ubicación de la sede, operaciones y mercados servido
(Domicilio fiscal: C/ Eduardo Primo Yúfera 1B, 46013, Valencia. España)*

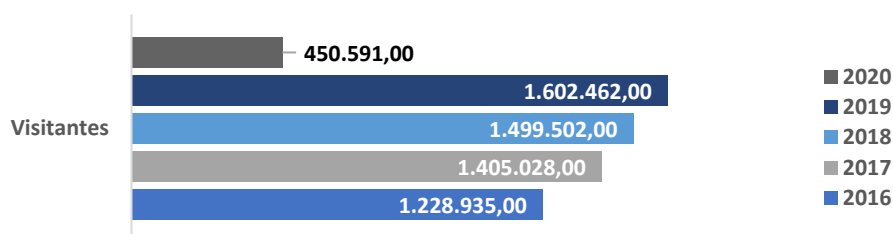
Adicionalmente, se realizan otras actividades como pueden ser:

- Realización de actividades de selección y adquisición de especies marinas, estudio y divulgación de la vida marina en todas sus manifestaciones
- Los servicios de explotación de instalaciones artísticas y organizaciones de eventos públicos y privados (fiestas colectivas, jornadas de empresa, congresos, asambleas, banquetes y similares)
- Los servicios de comunicación, promoción y marketing
- La realización de actividades de carácter educativo y formativo en relación con la conservación de la naturaleza, (en particular

del medio marino), sostenibilidad medioambiental y responsabilidad social.

- La realización de actividades de restauración, *merchandising* y *catering*
- La realización de actividades relacionadas con la fotografía
- La promoción, organización y realización de toda clase de actividades compatibles con su objeto social, así como la venta de entradas para productos, eventos o espectáculos derivados de la explotación de su objeto social.

Por primera vez, y desde el inicio, no solo de Avanqua como gestora del Oceanogràfic, sino desde que abrió sus puertas, el número de visitantes ha caído drásticamente respecto al año anterior debido a la pandemia de la Covid-19. Durante el 2020, el Oceanogràfic recibió un total de 450.591 visitas, un 72,88% menos que el año 2019.



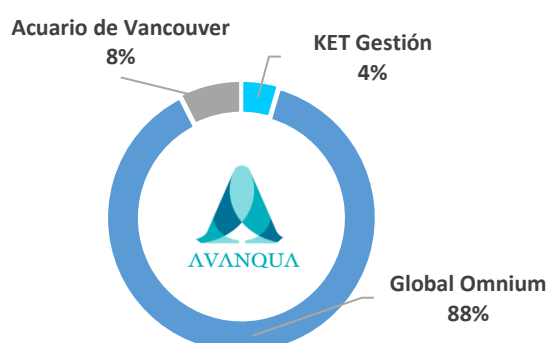
El parque se caracteriza por las espectaculares cubiertas de sus edificios diseñadas por Félix Candela, como el Restaurante Submarino o el edificio de Acceso. El centro ocupa una superficie de 110.000 metros cuadrados en dos niveles. El superior, con unos jardines de más de 13.000 metros, aloja los lagos centrales, áreas de esparcimiento, piscinas de mamíferos marinos y tortugas, aviario, restauración, edificios educativos, de investigación y administrativos. En el segundo se encuentra el 80% de las exposiciones de animales, la galería técnica del recinto y un aparcamiento con 830 plazas.

Avanqua Oceanogràfic, S.L. fue constituida en Valencia mediante escritura pública el 1 de abril de 2015, tiene duración indefinida y está domiciliada en Gran Vía Marqués del Turia, nº19 de la ciudad de Valencia, sin embargo, debe tenerse en cuenta que el domicilio fiscal y de operaciones se encuentra en C/ Eduardo Primo Yúfera 1B, 46013, Valencia – España.



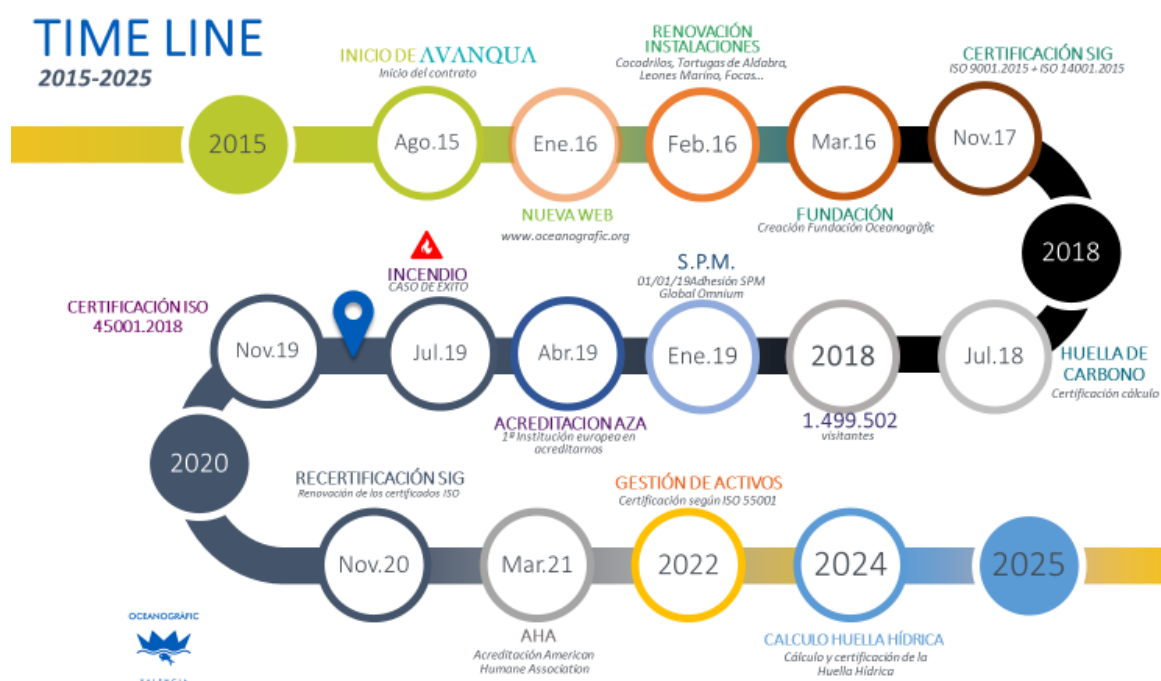
Ilustración 2. Plano del Oceanogràfic

Es una sociedad limitada constituida por tres socios (Global Omnium, Acuario de Vancouver_Ocean Wise y KET Gestión) por lo que su naturaleza jurídica es empresa colectiva. [GRI 102-5](#)



AVANQUA está integrada en el Grupo Global Omnium cuya sociedad dominante, Aguas de Valencia, S.A. tiene ubicado su domicilio social en Valencia. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Global Omnium del ejercicio 2019 fueron formuladas por sus Administradores en la reunión de su Consejo de Administración el 3 de abril de 2020 y depositadas en el Registro Mercantil de Valencia.

El grupo Global Omnium se encuentra integrado en otro grupo superior cuya matriz es Fomento Urbano de Castellón, S.A., sociedad que posee indirectamente un 98,81% de Aguas de Valencia, S.A. y en junio del 2020 formuló cuentas anuales consolidadas en las que se incluyó las sociedades que forman el Grupo Global Omnium. [GRI 102-45](#)



1.2. Principales cifras

A la hora de entender los datos del ejercicio 2020 tenemos que tener presente que este ejercicio ha estado marcado por la Covid19 que ha supuesto el cierre del parque al público desde mediados de marzo hasta finales de junio y la menor, casi nula, afluencia de visitantes tanto nacionales como internacionales, a partir de julio hasta finales del 2020, por las restricciones a la movilidad, por lo que todos los datos del parque a nivel general tienen tendencias negativas respecto a años anteriores. [GRI 201-1](#), [GRI 102-10](#)

GRI- 201-4

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (INGRESOS)

21.112 miles de euros en 2020
52.233 miles de euros en 2019



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (GASTOS)

22.577 miles de euros en 2020
44.624 miles de euros en 2019

VALOR ECONÓMICO RETENIDO (BENEFICIO)

- 1.465 miles de euros en 2020
7.609 miles de euros en 2019

Desgravaciones fiscales por donativos a la Fundación Oceanogràfic

- 67.227 € durante 2020
- 172.248 € durante 2019
- 119.894 € durante 2018
- 149.450 € durante 2017

Aportaciones a la Fundación Oceanogràfic

- 192.079€ durante 2020
- 492.137 € durante 2019
- 342.553 € durante 2018
- 427.000 € durante 2017

Pagos a la Ciudad de las Artes y las Ciencias

- 1.306 miles de € durante 2020
- 15.829 miles de € durante 2019
- 13.231 miles de € durante 2018
- 9.048 miles de € durante 2017

Subvenciones

- 558.586€ durante 2020 por ERTE's
- 9.611 € durante 2019
- No subvenciones durante el 2018 y 2017

En el año 2020 los ingresos¹⁶ se han situado en 21.112 miles de euros frente a los 52.233 miles de euros alcanzados en el 2019, un 59,58% de inferiores.

Por el contrario, los gastos de explotación de 2020 descendieron a 22.577 miles de euros frente a los 44.624 miles de euros del 2019.

Como consecuencia de los ingresos y gastos el resultado de explotación del ejercicio 2020 se ha situado en -1.465 miles de euros, frente a los 7.609 miles de euros de 2019. [GRI 102-7](#)

Las inversiones en activo material e intangible del ejercicio 2020 han ascendido a 1.780 miles de euros y corresponden principalmente a la mejora de instalaciones y a trabajos para la mejora de la eficiencia. [GRI 203-1](#)

1.3. Misión, visión y valores del Oceanogràfic

Vivimos en un mundo de agua, sin la cual resulta imposible cualquier forma de vida en la Tierra. Pero la salud del mar, y por extensión la viabilidad del conjunto de la Biosfera se ve amenazada por el impacto de la actividad humana.

Resulta, pues, imprescindible la concienciación de todos los seres humanos para transformar nuestras actividades en tierra, mar y aire a fin de garantizar la sostenibilidad de la vida en el planeta.

Es un reto considerable: a pesar de depender de ellos, los océanos, los entornos de agua dulce y la ecología marina siguen siendo elementos distantes y misteriosos para muchas personas. El “Mundo del Silencio” de Cousteau es nuestro, un tesoro inapreciable pero amenazado, que, en muchos aspectos, y para demasiados seres humanos, es también un mundo ajeno e ignorado.

Contribuir a cambiar este estado de cosas es una de las principales razones por las que existimos.

Como centro científico, educativo y recreativo es importante que el Oceanogràfic lleve a cabo una gestión y explotación eficiente de las de la actividades e infraestructuras que gestiona, a todos los niveles, asegurando el necesario equilibrio del indispensable y permanente crecimiento económico en el tiempo, con un crecimiento progresivo del número de visitantes, que haga compatible y viable la mejora, así

¹⁶ Los ingresos (valor económico directo generado) considera tanto la actividad primaria (venta de entradas y actividades) como la actividad secundaria (Restauración, Merchandising y Catering) así como otros ingresos de explotación.

como el desarrollo e incremento continuo del alcance social, educativo y ambiental de los contenidos y actividades del centro.

La misión, visión y valores de Avanqua se elabora, discute y se aprueba por el comité de dirección de la organización y se revisan de acuerdo con la vigencia del plan estratégico para adaptarse a los posibles cambios que se produzcan dentro del grupo. Posteriormente, se trasladan a los grupos de interés a través de los siguientes canales de comunicación:

- Clientes: a través de la página web y redes sociales.
- Sociedad, público en general y resto de grupos de interés a través de la memoria de sostenibilidad pública de la organización, la página web y redes sociales.
- Empleados: a través del portal de intranet al que todos tienen acceso.

La organización no dispone de principios, valores, estándares o normas de conducta distintas a la Misión, Visión y Valores. [GRI 102-](#)

16

- MISIÓN

Poner al alcance del mayor número posible de personas las maravillas del mundo marino, como herramienta óptima de sensibilización de la ciudadanía con el fin de generar cambios de actitud hacia la sostenibilidad, promoviendo igualmente junto a la Fundación Oceanogràfic programas de investigación científica, de conservación de la biodiversidad y divulgación global, fomentando asimismo en nuestra organización las mejores y más efectivas prácticas de gestión.

- VISIÓN

Conseguir que todos los mares y océanos del planeta sean saludables y prósperos y, para ello, ser una entidad de referencia a nivel mundial en generación de conocimiento y concienciación sobre temas ambientales marinos y costeros, desde la plataforma inestimable que supone la Ciudad de las Artes y las Ciencias como punta de lanza del turismo internacional.

- VALORES

El respeto y cuidado del mundo marino es uno de los principios de AVANQUA, quedando plasmados en la labor de su día a día. En esta línea nace la Fundación Oceanogràfic, para dar respuesta y fomentar la investigación y divulgación del medio marino y los seres que en él habitan.

Algunos de los estudios y acciones realizadas en la Fundación pueden ser calificados de traslacionales, ya que han permitido aplicar el

conocimiento adquirido en el estudio y conservación de algunas especies, como los delfines y las tortugas, en su medio natural.

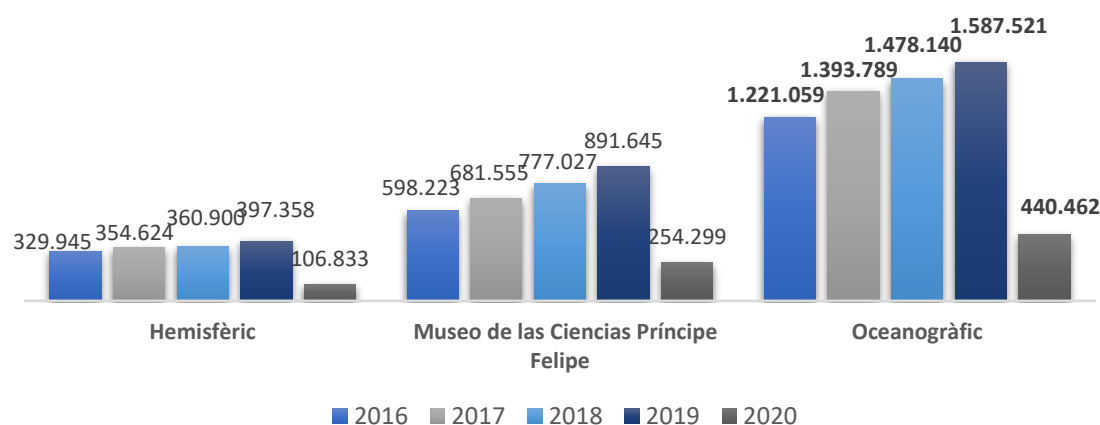
Esta preocupación por el medio que nos rodea queda reflejada en el empeño de AVANQUA de mejorar día tras día y en el esfuerzo realizado para renovar el certificado de la norma ISO 14001:2015 y realizar el cálculo de su huella de Carbono año tras año. Así como para posicionarse como centro de referencia en el cuidado y bienestar animal pues la razón de ser de un núcleo zoológico es fomentar la vida.

Estos valores también se reflejan en la experiencia del visitante, pues el equipo humano que conforma la plantilla de AVANQUA trabaja con la finalidad de que los visitantes salgan del Oceanogràfic con conciencia ambiental y una experiencia única.

A nivel de la Ciudad de Valencia, y con relación al entorno (Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia) en el que se ubica, el Oceanogràfic se sitúa como el centro cultural y de ocio con más visitantes de los últimos años.

Del total de las ventas de CACSA, el centro que mayor porcentaje de visitas recibe es el Oceanogràfic, representando en 2020 el 54,5% del total de entradas vendidas.

Gráfico 1. Evolución venta entradas en los centros de CACSA



En el gráfico se observa como la tendencia en la venta de entradas de los diferentes centros de CACSA desde el año 2016 era ascendente, viéndose truncado este ascenso por la situación de pandemia provocada por el Covid-19, que obligó a cerrar los centros culturales durante el estado de alarma y limitó el desplazamiento de turistas tanto nacionales como internacionales.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN



2. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.

2.1. Cambios en la organización

GRI 102-18

Transcurridos cinco años desde que Avanqua asumió la gestión del Oceanogràfic, se han producido cambios en la estructura organizacional de la planteada inicialmente en el Plan Director. Estos cambios tienen su origen en la evolución de la organización en el proceso de mejora continuada y, en su adaptación al entorno y a las nuevas necesidades de los clientes.



A continuación, comentamos brevemente los grandes cambios que se han llevado a cabo de forma progresiva desde el 2016 hasta el 2020 en la estructura organizacional del Oceanogràfic: [GRI 102-10](#)

- 1) Se constituyó una **Fundación**, de tal modo que toda la actividad científica y proyectos de conservación del Oceanogràfic se realizan a través de ella. Claro está que cuenta con el total apoyo por parte del personal de Avanqua para lo cual se firmó un Convenio de Colaboración entre Avanqua y Fundación Oceanogràfic. Cuenta con un responsable de Investigación, un responsable de Conservación y un responsable de Divulgación de la actividad de la Fundación y de las acciones directas que la Fundación realice.
- 2) En Avanqua, se crea un **Comité Ejecutivo** formado por Dirección General, Subdirección, y los Responsables del ámbito de Comunicación y contenidos, del Ámbito de Operaciones zoológicas y del ámbito de Negocios de tal forma que las decisiones estratégicas de la Organización se tomen de una manera más rápida y flexible.
- 3) En 2019 se crea el **Área de Sostenibilidad Corporativa y Oficina técnica**. Ésta engloba los Sistemas de Gestión de la Calidad, la Prevención de Riesgos y la Oficina Técnica. Éstas son tres actividades transversales a toda la Organización y

que por su importancia deben depender de la dirección general.

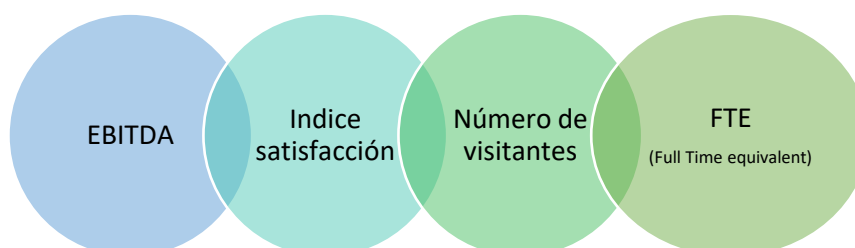
- 4) **Ámbito de Comunicación y Contenidos:** Entendemos que el posicionamiento del Oceanogràfic, es decir, cómo se nos percibe dentro y fuera del acuario, debe ser liderado por una persona para lograr la máxima coherencia entre Posicionamiento – Misión – Visión del acuario. Se incorpora un área nueva al Departamento, es el **área de Interpretación** responsable de la percepción del acuario por parte del visitante. Por tanto, en el ámbito de Comunicación y contenidos distinguimos entre las áreas de marketing, publicidad, comunicación, educación e interpretación. El Departamento de Educación se centra en la educación formal a escolares, buscando una educación más dinámica incluyendo actividades formativas fuera del recinto del acuario.
- 5) **Ámbito de negocios:** Se aúnan bajo una misma dirección los negocios de Restauración y Tiendas, (ambos actividad “secundaria” del Pliego) buscando una mayor eficiencia en la gestión y sinergias entre ambos. Para ello en las Tiendas se ha contratado una coordinadora responsable del producto (estrategia de producto y visual merchandising).
- 6) **Ámbito operaciones zoológicas:** Consideramos muy importante que estén lideradas por una única persona todas las actuaciones relacionadas con los animales del acuario. Distinguimos entre las áreas de Veterinaria – laboratorio y Biología. Este último se reestructura creando tres figuras nuevas de Staff no contempladas en el Plan Director (un asistente de dirección zoológica, un dive officer y un técnico de operaciones zoológicas - animal registrar). La plantilla de este departamento en cada una de las áreas se ha desglosado creando una estructura de Conservador - Jefe de acuaristas - Responsable - Segundo responsable.
- 7) **Ámbito de Gestión:** No hay un responsable como tal, dependen directamente de dirección general. Distinguimos entre los Departamentos de Operaciones, Mantenimiento, y Económico-Financiero.
- 8) **Departamento de Operaciones:** en este departamento distinguimos entre las áreas de audiovisuales, jardinería, atención al público, parking, y la gestión de la subcontratación de seguridad y limpieza.

- 9) **Departamento de Mantenimiento:** manteniendo la dirección del departamento se crean distintas áreas con sus responsables. Es decir, un responsable del Mantenimiento industrial, un responsable de la conservación arquitectónica y servicios, un responsable de los equipos singulares y un responsable de la oficina técnica.
- 10) **Departamento de Económico-Financiero:** en este departamento distinguimos entre las áreas de administración, compras, recursos humanos y sistemas. Se crea el área de compras, con el objetivo de centralizar las compras a través de una plataforma y realizar una gestión adecuada de proveedores.

Los planes de formación anuales de Avanqua, la Política de beneficios sociales, y la evaluación del clima laboral se están ejecutando de acuerdo con lo establecido en nuestra Oferta en la medida de lo posible debido a las restricciones del Covid19. El Plan de igualdad, y el Protocolo para la prevención y tratamiento de casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo, están pendientes. Si se ha implantado un Portal del Empleado que facilita la comunicación interna entre trabajadores, el área de RRHH, y la Organización.

2.2. Objetivos principales

El plan estratégico de Avanqua se presentó en la oferta de diciembre de 2014, el cual cumple con las condiciones técnicas requeridas por CACSA. En este se fijaron cuatro indicadores de mejora, para evaluar la evolución de la actividad: EBITDA, número de tickets vendidos, número de visitantes, valor en términos de ingresos, empleo y capital humano. Sin embargo, actualmente se consideran los siguientes:



Tras los cinco primeros años de gestión del Oceanogràfic por AVANQUA, se ha hecho balance y se ha revisado el plan director de la oferta, con la finalidad de adecuar las líneas planteadas a la realidad.

En esta revisión AVANQUA considera un pilar fundamental en su crecimiento: la digitalización de la compañía, pues le permitirá mejorar su capacidad de respuesta ante los cambios, marcar la diferencia y ser referente para clientes y empleados.

Esta digitalización mejorará la experiencia de los visitantes a través de sistemas digitales de satisfacción para conocerlos mejor, agilizará tramites con proveedores con plataformas integradas para la gestión documental y aumentará la productividad con dispositivos de movilidad para registrar datos. En el 2020 se han puesto en marcha proyectos de digitalización de registros, en las áreas de mantenimiento y biología, mediante el uso de aplicaciones web customizadas y bases de datos integradas para el desarrollo de cuadros de mandos.

Al inicio del año 2020 los objetivos planteados para el periodo eran favorables, habiéndose cumplido con creces en todos los ámbitos, a lo largo del 2019.

Sin embargo, como consecuencia de la emergencia de salud pública generada por la Covid-19, el Plan Estratégico para el periodo 2020-2023 de la Ciudad de las Artes y las Ciencias, queda suspendido.

En función de la evolución de la coyuntura económica, sanitaria y social, y de los resultados obtenidos durante el segundo semestre del 2020, se valorará, a finales de año, la necesidad de revisar el plan, para enmarcarlo en el nuevo entorno.

Con lo que respecta al Oceanogràfic, en 2020 AVANQUA junto a la Ciudad de las Artes y las Ciencias, ha llevado a cabo una revisión de los compromisos del contrato, lo que ha permitido la continuidad de negocio durante este periodo de pandemia. Este nuevo compromiso se revisa por ambas partes de forma trimestral, lo que permite adaptarlo y ajustarlo a la situación real del momento. Se han redefinido también con CACSA los planes de actividades y colección animal.

En esta revisión de compromisos, se ha definido un nuevo modelo de gestión que contempla las cuestiones esenciales del servicio y permite el ajuste de otros servicios no esenciales sin perder la esencia del Oceanogràfic.

Además de la redefinición del contrato con la Ciudad de las Artes y las Ciencias. El Oceanogràfic ha tenido que llevar a cabo un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), permitiendo que los empleados sigan teniendo ingresos a pesar de verse reducida la actividad económica del centro.

Los principales **objetivos** perseguidos por el Oceanogràfic son:

1. Maximizar el bienestar animal
2. Inspirar actitudes individuales de concienciación para la preservación del mundo marino (promover el compromiso social y ambiental).
3. Definir y establecer la identidad y el prestigio del centro.
4. Fomentar y promover el desarrollo, la participación y el conocimiento de los proyectos de investigación y conservación con interés local, regional e internacional.
5. Promover y mejorar el diseño y desarrollo de un proyecto diferenciador informativo y educativo.
6. Dar a conocer los avances, la innovación y la exclusividad logrados en los diferentes campos de actividad.
7. Promover encuentros y asociaciones entre instituciones, profesionales y expertos del sector.
8. Ser un motor del turismo en Valencia y la Ciudad de las artes y las ciencias.
9. Gestión y explotación eficiente del acuario y un crecimiento económico sostenible en el tiempo.

Estos temas se desarrollan a lo largo de la memoria para dar respuesta a los diferentes temas materiales de los grupos de interés. En el [ANEXO II: Análisis de materialidad](#), se desarrolla el análisis de los temas materiales.



2.3. Órganos de gobierno y organización

Avanqua está constituido por cuatro comités y 11 personas en su órgano de gobierno. [GRI 102-18](#)

- *Consejo de administración*

Es el máximo órgano de gobierno de la organización, compuesto por 11 miembros de ambos sexos en lo que se encuentran representados los accionistas de la empresa. Desde su constitución la presidenta del consejo es D^a. Celia Calabuig.

Como altos ejecutivos se considera al consejo de administración, éstos no forman parte del personal de Avanqua. El 85% de los representantes son de la comunidad local y la distribución a lo largo del año ha sido la siguiente:

	Hombres		Mujeres	
	Comunidad Local	Extranjeros	Comunidad Local	Extranjeros
Consejo de Administración	6	3	2	0
Dirección	6	0	3	0
Total	15		5	
TOTAL	20			

5 IGUALDAD DE GÉNERO



- *Comité Ejecutivo: Funciones y Obligaciones.*

Dada la complejidad en la gestión y explotación de Avanqua Oceanogràfic, S.L, existen 9 directores: Director General, Subdirectora General y los directores de las áreas de Económico-financiero, Operaciones zoológicas, Educación, Mantenimiento, Comunicación y contenidos, Operaciones, Restauración y Merchandising (o Negocios). Un total de 6 hombres y 3 mujeres que se reúnen de manera periódica con la Dirección General.

Para una mayor agilidad en la toma de decisiones y puesta en práctica de las directrices del Consejo de Administración de Avanqua, existe un **Comité Ejecutivo** que se reúne semanalmente. Este comité está integrado por la presidenta del consejo de administración, el director general, la subdirectora, el director de Operaciones zoológicas, el director y Comunicación y contenidos y el director de Restauración y Merchandising (Negocios).

Los 6 miembros de este comité, 4 hombres y 2 mujeres, por sus cargos y experiencias, tienen una visión global de la explotación del Acuario, pudiendo dinamizar y realizar una gestión del mismo más efectiva.

- *Comité de Empresa*

Órgano consultivo de vigilancia del cumplimiento de la normativa vigente de acuerdo con el Estatuto de los Trabajadores.

MIEMBROS: 13 miembros (7 hombres y 6 mujeres). Sus miembros se renuevan en cada proceso de elecciones sindicales.

FRECUENCIA DE REUNIÓN: Cada 3 meses

- *Comité de Seguridad y Salud* GRI 403-4

El comité de Seguridad y Salud se utiliza como canal de consulta y participación de los trabajadores. El comité tiene las siguientes competencias:

a) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos de la empresa. A tal efecto, en su seno se debatirán, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos, la elección de la modalidad organizativa de la empresa y, en su caso, la gestión realizada por las entidades especializadas con las que la empresa hubiera concertado la realización de actividades preventivas; los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención a que se refiere el artículo 16 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales; y proyecto y organización de la formación en materia preventiva;

b) Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

MIEMBROS: 6 personas (3 hombres y 3 mujeres): 3 personas por parte de la empresa (2 hombres y 1 mujer) y 3 por parte de los

trabajadores (2 mujeres y 1 hombre). Sus miembros se renuevan tras cada renovación del Comité de Empresa. La composición del comité está vigente desde 19 de abril desde 2017 y cubre el 100% de los trabajadores del Oceanogràfic.

FRECUENCIA DE REUNIÓN: Cada 3 meses.

- *Comité de seguimiento COVID-19*

En el conjunto de medidas adoptadas con el fin de hacer frente a la nueva situación generada por la COVID-19 y la obtención de sello SAFE TOURISM, Avanqua ha constituido un comité de seguimiento de las medidas implantadas cuyo objetivo es valorar periódicamente la eficacia y grado de cumplimiento de estas, así como analizar los posibles puntos de mejora fruto de la operativa diaria del acuario.

Avanqua dispone de un comité de Seguimiento Covid con el que se trata la planificación, implantación y supervisión del cumplimiento del plan de contingencia del Covid, quedando este abierto a futuras modificaciones tras comprobar su eficacia y siempre siguiendo las posibles modificaciones en la normativa aplicable.

Se debe de tener en cuenta que en el presente plan se consideran las necesidades especiales del personal vulnerable y de personal de necesidades especiales.

MIEMBROS: Este comité está integrado por los directores, la dirección y el área de Sostenibilidad Corporativa en el que se realiza seguimiento conjunto de las medidas tomadas.

FRECUENCIA DE REUNIÓN: No existe una frecuencia fija de reunión. Se establece según necesidades.

Además de este comité, integrado por personal de la empresa exclusivamente, aquellos temas susceptibles de ser debatidos o tratados con los delegados de prevención, se trasladan al Comité de Seguridad y Salud, o incluso se debaten en reuniones con participación de los 2 comités indicados.

- *Comité de Cuidado y Bienestar Animal*

El Comité de Cuidado y Bienestar Animal (CCBA) tiene el propósito de recopilar, estudiar e interpretar información relevante sobre temas de bienestar animal de importancia; aprobar proyectos de investigación que involucren el uso de animales de la colección de animales de Oceanogràfic; y para desarrollar declaraciones de

posición sobre temas de bienestar animal para consideración de la Junta Directiva.

Proporcionar un buen bienestar animal abarca responsabilidades éticas y científicas. El Oceanogràfic tiene la responsabilidad ética de garantizar el bienestar de los animales a su cuidado. Además, en colaboración con la Fundación Oceanogràfic, existe la responsabilidad científica de obtener una mayor comprensión del bienestar de los animales bajo su cuidado mediante el avance de la ciencia del bienestar animal. El CCBA ayuda a esta institución a identificar y aplicar las mejores prácticas en el bienestar animal y a través de la promoción de avances en la ciencia del bienestar animal.

Este comité consta de miembros tanto externos (CEU, PPE FELIPE, UAB...) como de técnicos expertos internos y se reúnen mínimo cuatro veces al año.

MIEMBROS: 16 personas (10 hombres y 6 mujeres): 6 personas por parte de la empresa (4 hombres y 2 mujeres), 3 por parte de la Fundación Oceanogràfic (1 hombre y 2 mujeres), y 8 externos (5 hombres y 2 mujeres).

FRECUENCIA DE REUNIÓN: 4 veces al año, aproximadamente cada 3 meses.

- *Posición externa Animal Welfare Officer*

El Animal Welfare Officer es en español el Oficial de Bienestar Animal. En AVANQUA Oceanogràfic esta figura la ostenta el doctor Oriol Talló Parra. Se trata de una persona externa que surge de la colaboración entre Oceanogràfic y el ZAWEC (Centro de Educación de Bienestar Animal del Zoo), en la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universitat Autònoma de Barcelona con experiencia en bienestar animal. El Oceanogràfic también tiene un comité de Enriquecimiento que lidera el Oficial de Bienestar Animal, los gerentes de cada área y el responsable específico de enriquecimiento de cada área. El Animal Welfare Officer visita mensualmente el Oceanogràfic con el objetivo de discutir asuntos relacionados con el enriquecimiento y bienestar animal.

- *Comité de igualdad*

Para la negociación del plan se estableció que el comité estaría formado por dos representantes de la empresa y dos de los trabajadores pese a que está pendiente de formalizarse con la implantación del plan, así como de establecer la periodicidad de sus reuniones y hacer seguimiento tanto de la implantación como de velar por su cumplimiento.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible número 5 (ODS) busca conseguir una igualdad real de mujeres y hombres.

En AVANQUA estamos concienciados en alcanzar la igualdad real por razones de género, política que se refleja paulatinamente en sus órganos de administración y dirección, siendo la presidenta de AVANQUA Celia Calabuig Gimeno. [GRI 202-2](#)

A continuación, se muestra el organigrama del Oceanográfico:

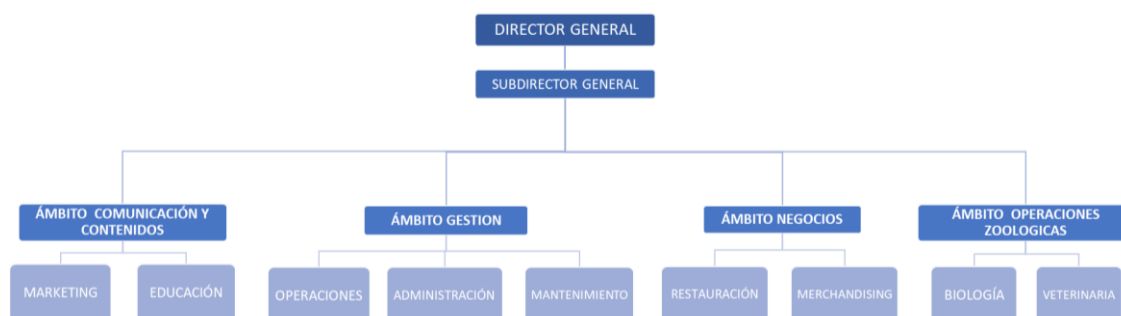


Ilustración 3. Organigrama Oceanogràfic

2.4. Gestión de riesgos y prevención de delitos

[EINOF](#)

Avanqua, realiza la identificación de sus riesgos a través de una matriz de riesgos que se audita de forma externa anualmente, de acuerdo con los criterios de los sistemas de gestión certificados de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. De esta forma se priorizan los riesgos según probabilidad e impacto.

La última revisión de esta matriz se realizó en enero de 2021, identificándose un total de once riesgos, de los cuales dos se han calificado uno como riesgos alto, ocho como riesgos medios y uno como riesgos bajos. Todos los riesgos identificados cuentan con su plan de acción y de contingencia.

El riesgo detectado con calificación elevada para la actividad de Avanqua en la última revisión obedecen al riesgo de incendio en las instalaciones. Además, respecto al año pasado, se añade el riesgo por la Covid19 del personal no sustituible y, por tanto, esencial para la actividad.

Los riesgos con calificación media y baja están relacionados mayoritariamente con temas de accidentabilidad, prevención de riesgos laborales y seguridad para los empleados, visitantes y animales del Oceanogràfic

Por otra parte, Avanqua no dispone de protocolos reglado ni específicos de Compliance. Si bien, pertenece al Grupo Global Omnium, en el que sí existe una política y protocolos específicos de prevención de delitos y blanqueo de capitales. La idea es ir extendiendo estas políticas a otras empresas del grupo.



RELACION CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

3. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40) GRI 102-42)

¿Que son los grupo de interés?

Avanqua Oceanogràfic entiende por “grupo de interés”, a todas aquellas personas o colectivos con capacidad para afectar de manera significativa al logro de los objetivos de la organización y el éxito de su estrategia y, en sentido opuesto, a todas aquellas personas o colectivos a los que sus actividades puedan afectar.

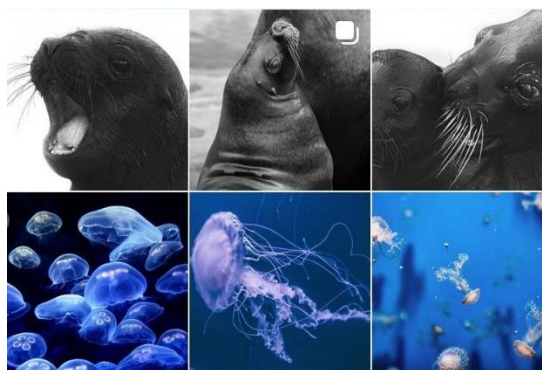
Para la definición de estos grupos, Avanqua ha focalizado su estudio y análisis en todos aquellos grupos o referentes sociales y sectoriales que inciden directa o indirectamente en la calidad y garantía de continuidad de los servicios prestados, o son receptores activos o pasivos de los mismos, o de sus implicaciones sociales, laborales y medioambientales.

¿Cuales son?

Los grupos de interés definidos por Avanqua incluye a accionistas, administraciones públicas, clientes (usuarios y CACSA), proveedores, empleados, vecinos, activistas, entidades sin ánimo de lucro, medios de comunicación y la sociedad en general. Posteriormente se explicarán de forma más exhaustiva en la tabla de materialidad con grupos de interés.

El área de Sostenibilidad junto con la Dirección revisa cada ciclo estratégico de la Organización, la composición de los Grupos de Interés y los Temas Materiales.

Se tienen en cuenta a todos los grupos de interés para redactar la memoria de sostenibilidad, sin embargo, solo se dispone de información directa de los organismos públicos (a través de la Fundación), los clientes (a través de la Ciudad de las Artes y las Ciencias), y los accionistas (a través del comité de dirección). Para futuros informes se espera vincular de forma directa al resto de grupos de interés. [GRI 102-43](#)



Con el fin de minimizar cualquier impacto negativo, Avanqua busca siempre el diálogo con estos colectivos, estableciendo cauces para una adecuada comunicación, que permita la identificación de sus necesidades y expectativas en su relación con la empresa, para darles cumplimiento en la medida de lo posible.

Para ello, se tienen en consideración a la hora de establecer objetivos y acciones, así como desde el punto de vista de la comunicación, de modo que los grupos de relación dispongan de información actualizada al respecto de estos temas clave. [GRI 102-46](#)

3.1. Comunicación con grupos de interés

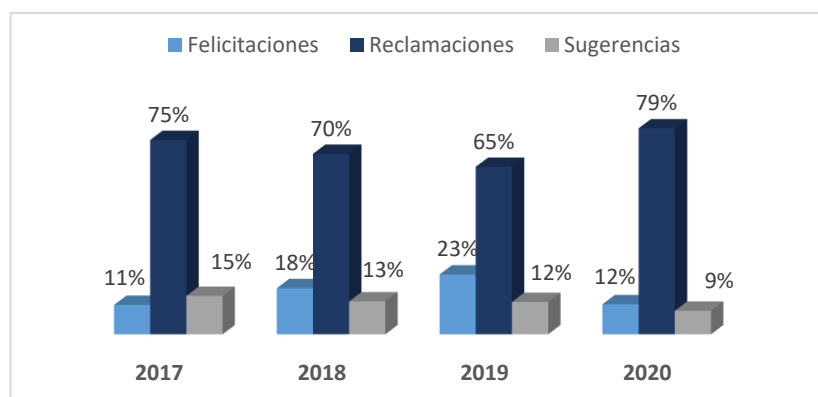
[GRI 102-43](#)

Con el fin de garantizar que las expectativas de los grupos de interés sean recogidas e incorporadas en la gestión de la organización, el Oceanogràfic pone a su disposición diferentes canales de diálogo:

- Canales internos para empleados: encuesta de clima laboral. Se lleva a cabo de forma anual, sin embargo, este año 2020 no se ha realizado, ya que, desde la organización se quiere reconsiderar el contenido actual de la encuesta y adaptarlo a la situación actual de pandemia.
- Canales externos (como el Servicio de Atención al Cliente, las redes sociales o las encuestas de satisfacción)
- El contacto, la participación y la colaboración de AVANQUA con instituciones y organizaciones empresariales, sociales, educativas y ambientales.

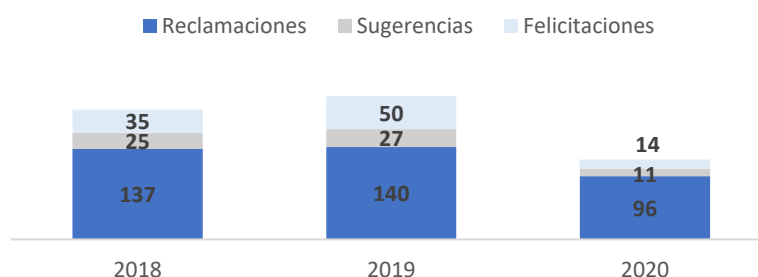
AVANQUA busca la adecuada satisfacción de todos ellos, tratando siempre de conseguir el equilibrio entre las necesidades y expectativas de los mismos, actuales y futuras. El Oceanogràfic dispone de diferentes canales de comunicación con sus grupos de interés, entre los que destaca: **Gestión de las comunicaciones (reclamaciones, sugerencias y felicitaciones) recibidas a través de los diferentes canales disponibles.**

Este servicio atiende las peticiones, reclamaciones, quejas y felicitaciones de los usuarios.

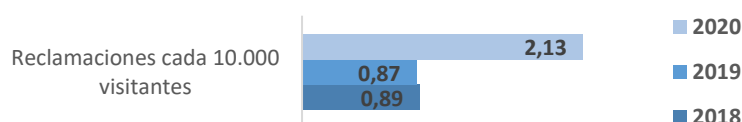


Los indicadores de actividad de este departamento reflejan una mejora continuada en la gestión, tramitación y resolución de los avisos recibidos. **GESTIÓN COMUNICACIÓN**

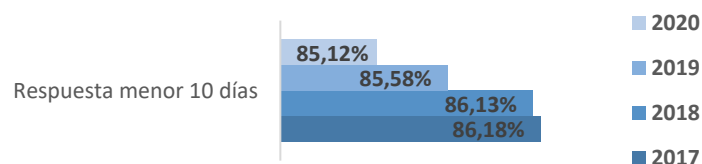
Número de comunicaciones recibidas



Durante 2020 se han recibido un total de 121 comunicaciones de los clientes que han visitado nuestras instalaciones, 96 de ellas han sido reclamaciones, 11 sugerencias y 14 felicitaciones. Este año se han producido un mayor número de reclamaciones que en años anteriores, aumentando el índice de reclamaciones cada 10.000 visitantes hasta 2,13 reclamaciones/10.000 visitantes

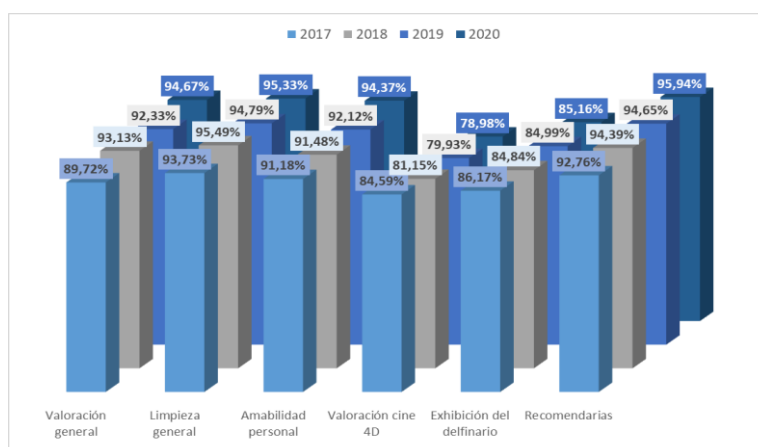


Todas las quejas y reclamaciones se contestan. El porcentaje de quejas y reclamaciones contestadas en menos de 10 días es el siguiente:



2) Cuestionario de satisfacción

Los resultados interanuales de las encuestas de satisfacción del Oceanogràfic muestran valoraciones satisfactorias:



Se valora positivamente que, aun bajando el número de visitantes, los resultados de valoración general para el año 2020 son satisfactorios: 9 de cada 10 visitantes recomendaría la visita al Oceanogràfic

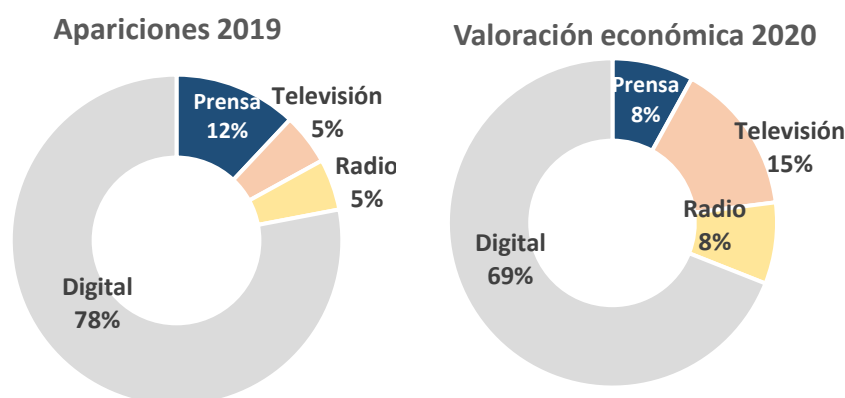
También se analiza la valoración obtenida y satisfacción tanto de los cursos que se imparten de forma anual en el Oceanogràfic como del resto de actividades ofertadas. Este año sin embargo debido a la Covid19 no se han podido impartir los cursos y actividades planificadas.

3) Medios de comunicación

Una de las formas más importantes de contacto con los grupos de interés es a través de los medios de comunicación y redes sociales, por ello, cabe destacar la comunicación de las noticias y novedades a través de redes sociales y medios de comunicación durante ambos años.

En el año 2018 empezó la colaboración con una empresa externa (Divulga). Esta colaboración conlleva un cambio en la estrategia del departamento de Comunicación y contenidos del Oceanogràfic pasando de medios de comunicación locales a nacionales, lo que conlleva un aumento en la repercusión de la información y en los impactos.

Todos los años, una empresa externa realiza el informe anual de impactos en medios. Durante el 2020 la presencia en medios de comunicación y las valoraciones económicas obtenidas por las apariciones en estos medios es la siguiente:



En 2020 se ha mantenido la presión informativa siguiendo la estrategia de comunicación basada en el relato de las novedades biológicas (nuevos animales, mejoras en las instalaciones, avances científicos, etc.), acciones de conservación y divulgación (sueltas de tortugas) de La Fundación, campañas de concienciación "We love

Sharks”, conmemoraciones y efemérides como el día mundial de los océanos, del Pez Sierra, etc. Todo ello nos ha permitido mantener una frecuencia alta de publicaciones y de presencia en los medios de comunicación, además de los canales propios en RRSS.

Este año tan especial, el foco informativo estaba centrado en la segunda temporada de la **Campaña Tiburones**, en especial la presentación de la Exposición SOS Tiburones y la película **Shark 4D**.

También este año se sumaron dos subcampañas debido al panorama COVID: una de ellas fue la que anunciaba la reapertura del centro; y la otra fue una campaña en verano que proponía viajar por todos los rincones marinos del mundo desde València, con el Oceanogràfic. Así conseguimos apelar al deseo del público de viajar pese a las restricciones impuestas por la pandemia. En el último trimestre, centramos la publicidad en la creación de un nuevo recurso, “Navidad bajo el Mar”, una convocatoria festiva para el público familiar que se estructuraba en una serie de talleres_burbuja en la que los participantes se transformaban en un animal marino, creaban el vestuario, la escenografía y un acting. Todo ello se resolvía en una fiesta final en el Delfinario.

Sin embargo, la situación de la pandemia obligó a reducir el grueso de propuestas de comunicación que giraban en torno a la celebración del 45º aniversario del estreno de la película “Tiburón” de S. Spielberg, que colocó a este depredador en el centro del imaginario colectivo como un animal peligroso. Asimismo, no se pudieron llevar a cabo grandes acciones y actividades de prestigio y notoriedad como Las Noches del Oceanogràfic, la gran apuesta para el verano, la TEDx o el Festival del Mar, una convocatoria interdisciplinar entorno al planeta agua. Todas ellas pensadas para atraer visitantes en la temporada alta, donde se genera la mayor parte del ingreso. El resultado, en términos de comunicación, ha sido una menor presencia informativa de novedades en los medios, con la cancelación de la campaña nacional de TV como medida más importante, compensado todo ello parcialmente por la generación de publicity, con las novedades biológicas generadas en el Acuario y su eco en las rrss propias. Respecto a las campañas digitales, aun en una situación tan incierta, nuestros KPIs durante 2020 han dado resultados positivos lo que nos indica que la publicidad ha estado optimizada.

En 2021 se mantienen la situación pandémica y como consecuencia, la baja afluencia de visitantes. Con esta situación, se ha optado por una política de contención drástica del gasto en publicidad y de la programación de actividades y acciones similar a la del año anterior, a la espera de la mejora de la situación sanitaria y de las restricciones a la movilidad local, nacional e internacional que conlleva.

4) Comunicaciones científicas

Otro de los puntos importantes y esenciales en de cualquier proyecto de investigación es darse a conocer y aportar valor y conocimiento a la sociedad, participando en gran cantidad de congresos, programas y la realización de gran cantidad de publicaciones científicas a lo largo del año.

Esto ha permitido que cada vez más La Fundación Oceanogràfic sea un referente por las investigaciones que lleva a cabo su equipo. Estas iniciativas se desarrollan en el punto siguiente [de iniciativas y afiliación a asociaciones](#).

Cabe destacar, que el año 2020 ha sido el año con más publicaciones de La Fundación hasta el momento.

5) Punto de contacto directo

A través del e-mail de la organización o página web corporativa (<https://www.oceanografic.org/>).

3.2. Accesibilidad física

El Oceanogràfic es consciente de la importancia que tiene la accesibilidad a las instalaciones para aquellas personas que tienen cualquier tipo de diversidad funcional, ya sea física o sensorial. Por ello el Oceanogràfic cuenta con total accesibilidad a todos sus edificios. **EINOF**

3.3. Iniciativas Externas y afiliación a asociaciones

GRI 102-12, GRI 102-13

El acuario se somete voluntariamente a inspecciones acreditadas regulares continuas realizadas por parte de asociaciones profesionales tanto de zoos y acuarios como asociaciones independientes.

El proceso de acreditación es una verificación independiente que se alcanza al sobrepasar los estándares establecidos de cuidado animal, educación, conservación e investigación.

El Oceanogràfic está presente en diversas asociaciones y organizaciones del sector empresarial, tanto de índole provincial como nacional, lo que demuestra su interés por aumentar el conocimiento de su entorno, así como ofrecer a la sociedad en general el servicio acorde con las exigencias percibidas.

Entre las acreditaciones y asociaciones más importantes de las que el Oceanogràfic es miembro, se encuentran:

AIZA

- La AIZA es la Asociación Ibérica de Zoos y acuarios. El Oceanogràfic es miembro prácticamente desde su inauguración en el 2003.
- El Oceanogràfic alojó el congreso anual de la AIZA en 2004.
- Los miembros de AIZA se rigen por los objetivos establecidos por la propia Asociación en cuanto a conservación, educación, consciencia pública, bienestar animal, etc y siguen las recomendaciones provenientes de la EAZA (European Association of Zoos and Aquaria) y la WAZA (World Association of Zoos and Aquariums) a las cuales pertenece.

EAZA

- La EAZA es la Asociación Europea de Zoos y acuarios. Formada en 1992, la misión de EAZA es facilitar la cooperación dentro de la comunidad europea de zoológicos y acuarios hacia los objetivos de educación, investigación y conservación.
- Cuenta con más de 410 instituciones acreditadas. El Oceanogràfic ha sido inspeccionado para su re acreditación en el año 2019, siendo esta favorable.
- El Oceanogràfic acude a la reunión anual de directores además de a la conferencia anual de la EAZA.
- En el 2020 se le concedió al oceanografic la reacreditación.

EAAM

- La EAAM es la Asociación Europea de mamíferos marinos. Esta asociación sin ánimo de lucro se estableció en el 2012.
- La misión de la EAAM es el bienestar y la conservación de los mamíferos marinos a través de la investigación, atención médica, entrenamiento, educación, conservación, manejo y actividades relacionadas.
- En junio del 2017 se le concedió al Oceanogràfic la re acreditación (cada 5 años).

AZA

- La AZA es la Asociación de Zoos y acuarios americanos. Es una organización sin ánimo de lucro que se dedica al progreso de zoos y acuarios en las áreas de educación, conservación y ciencia.
- Aseguran un cuidado excelente de los animales, una gran experiencia a los visitantes, y un mejor futuro para el medio ambiente y las criaturas que en él habitan. La Asociación de Zoos y Acuarios Americanos cuenta con 244 miembros acreditados. El Acuario de Vancouver es miembro acreditado desde 1975.
- El Oceanogràfic se acreditó en abril de 2019, siendo la primera institución europea que alcanza esta acreditación.

AHA

- Es el mayor certificador del mundo del bienestar y el trato humano de los animales en el trabajo, el entretenimiento y otros ambientes. Fundada en 1877, la histórica American Humane Association ha estado a la vanguardia de prácticamente cada avance importante en la protección de los animales contra el abuso y la negligencia, y hoy supervisa el trato humano de más de mil millones de animales.
- AHA ha desarrollado los primeros estándares de certificación que son: independientes, de terceros, basados en evidencia científica, y centrados en los animales viviendo en zoos y acuarios. Creados y respaldados por los nombres icónicos más respetados de la ciencia, bienestar animal y el campo de la conservación, estos nuevos estándares ayudarán a garantizar el bienestar y tratamiento humano de los animales en cuidado humano en los zoológicos, acuarios y centros de conservación del mundo. Agregando otro nivel de rigor, la implementación de estos estándares integrales será verificado por auditores independientes.
- El Oceanogràfic se inspeccionó en marzo del 2020
- <https://www.oceanografic.org/la-american-humane-certifica-la-excelente-salud-y-bienestar-de-los-animales-del-oceanografic/>

MAR

El MAR (Marine Animal Research) es el programa de investigación de la Fundación Oceanogràfic. Dirigido por el Dr. Andreas Fahlman, tiene como finalidad mejorar el conocimiento científico de los océanos y la vida que en ellos habita. Este programa promueve la colaboración con otros centros de investigación de todo el mundo. La incorporación de expertos del Acuario de Vancouver es un ejemplo de esta investigación colaborativa.

- Los objetivos del MAR se agrupan en cinco áreas de investigación, coordinados cada uno de ellos por especialistas de cada temática. (Fisiología de los vertebrados marinos, sanidad marina, Investigación basada en la conservación, bienestar animal, biodiversidad y sociedad)

Además, la Fundación Oceanogràfic, dispone de un programa de voluntariado¹⁷ dirigido a cualquier persona interesada en contribuir activamente en nuestras acciones de protección de la vida marina. El apoyo de los voluntarios es muy importante para desarrollar algunas de nuestras actividades, al mismo tiempo que permite abrir nuestras puertas a la sociedad y transmitir nuestra pasión por el mundo marino. Se puede obtener más información de los programas de la Fundación en la página web corporativa del acuario:

- <https://www.oceanografic.org/fundacion/videoteca/>
- <https://www.oceanografic.org/blog/>

A finales de diciembre del 2019 se firmó un acuerdo con Zoetis que permitirá la colaboración en investigación sobre animales, su cuidado y bienestar animal a lo largo de 4 años. Este proyecto se puso en marcha en el 2020:

- <https://www.imveterinaria.es/noticia/2909/zoetis-cede-un-laboratorio-a-la-fundacion-oceanografic-tras-un-acuer>
- <https://www.imveterinaria.es/noticia/2768/objetivo-promocionar-la-sanidad-animal-en-especies-zoologicas-y-mam>

¹⁷ Desde marzo del 2020, por la pandemia del Covid-19, se han paralizado los proyectos de voluntariado.

3.4. Participación en comités y grupos de trabajo de asociaciones zoológicas externas

Como parte de la comunicación hacia nuestros grupos de interés, el equipo de investigadores y expertos ha participado en diversos congresos y programas y ha realizado gran cantidad de publicaciones científicas. Esto ha permitido que cada vez más la Fundación Oceanogràfic sea un referente por las investigaciones que lleva a cabo su equipo.

La participación en congresos, Workshops y reuniones, del equipo de la Fundación durante 2020 ha sido amplio, a pesar de haberse reducido las actividades presenciales por la pandemia se han publicado un total de 37 publicaciones en revistas y 3 publicaciones en congresos, mientras que en 2019 esta actividad fue de 16 publicaciones en congresos y 14 publicaciones en revistas de investigación y conservación de la vida marina.

Para llevar a cabo los diferentes estudios, la Fundación Oceanogràfic de la Comunitat València, ha establecido lazos de colaboración con diferentes instituciones tanto para amplificar su alcance y establecerse en el tejido social, como para la puesta en marcha de nuevos proyectos. Entre los que se encuentran:

1. Instituto Zooprofilattico Sperimentale Della Sicilia
2. Global Diving Research
3. Dipartimento Di Scienze Mediche Veerinarie (DIMEVET)
4. OFTALMOVET
5. Centro de Vigilancia Sanitaria Veterinari (VISAVET)
6. Conselleria D'Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático, Desarrollo Rural.
7. Fundación Hospital General de Valencia
8. Asociación Lamna.
9. Universidad Católica de Valencia
10. Universidad de Valencia
11. Universidad Politécnica de Valencia
12. Asociación AMBIENS

El Oceanogràfic tiene alianzas y convenios con distintas Asociaciones, fundaciones y Universidades, tanto nacionales como internacionales, alineadas con nuestra misión y visión facilitando el intercambio de conocimientos y experiencias. Las distintas asociaciones en las que participa están relacionadas con el medio ambiente, la responsabilidad social corporativa y la protección de la biodiversidad:

- Zoo Inspector at the Iberian Association of Zoos and Aquaria (AIZA) (2008-Present)
- Member of the Veterinary Committee of the European Association of Aquatic Mammals (EAAM) (2010-Present)

- Coordinator of the Veterinary Group at the Iberian Association of Zoos and Aquaria (AIZA) (2013-2014)
- Founding Member of the Iberian Division of the European Association of Zoo and Wildlife Veterinarians (EAZWV) (2014-Present)
- Inspector of the European Association of Aquatic Mammals (EAAM) (2015-Present)
- Member of the Animal Welfare Committee at the EAAM (2015-Present)
- Member of the Consultative Expert Group for the National Environmental Affairs Ministry for the National Sea Turtle Conservation Strategy (2015-Present)
- Member of the Consultative Expert Group for the National Environmental Affairs Ministry for the establishment of a National Cetacean Stranding Network Strategy (2015-Present)
- Member of the Scientific Advisory Conservation Committee for the American Humane Society (2015-Present)
- Veterinary Advisor of the Marine Mammal TAG of the European Association of Zoos and Aquaria (2018-Present)
- Veterinary Advisor of the Elasmobranch TAG of the European Association of Zoos and Aquaria (2018-Present)
- Review Editor in the scientific journal: Frontiers in Veterinary Science (Comparative and Clinical Medicine) (2018-Present)
- Expert and Reviewer from the National Research Agency (Agencia Estatal de Investigación) (2020-Present)
- Review Editor in the scientific journal: Frontiers in Physiology (Physio-logging) (2020-Present)
- **EAZA/EUAC:**
 - o Aetomylaeus bovinus Monitoring Program Coordinator.
 - o Ginglymostoma cirratum Monitoring Program Coordinator.
 - o Veterinary Advisor Sea Turtle Tag (EAZA)
 - o Member of the Patagonian Sea Lion EEP (EAZA)
- **AZA:** Worldwide Elasmobranch Census Regional Coordinator of South of Europe.

3.5. Líneas de investigación, educación y colaboración ciudadana

La Fundación Oceanogràfic (<https://www.oceanografic.org/fundacion/acerca-de-la-fundacion/>) está sirviendo para poner el acento en el conocimiento, no sólo desde el punto de vista investigador, sino también desde la divulgación para enriquecer y darle sentido a la experiencia de la visita con el fin de llevar a los visitantes no sólo al conocimiento de las especies sino también su mundo y sus problemas en el ámbito natural, con el fin de, a través del conocimiento y el

contacto, concienciar hasta el punto de introducir cambios en los hábitos que beneficien la sostenibilidad y la ecología del planeta.



Ilustración 4 Suelta de Tortugas Caretta recuperada en el Arca del MAR

GRI 203-2, GRI 413-1

El ODS 14 plantea que, para 2030, la Humanidad tiene que ser capaz de conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos. Para alcanzar este objetivo, se necesita reducir significativamente la contaminación marina de todo tipo, adoptar medidas para restaurar los ecosistemas marinos, minimizar los efectos de acidificación, reglamentar eficazmente la explotación pesquera y conservar al menos el 10% de las zonas costeras y marinas.

En ese sentido, el Oceanogràfic ha focalizado muchas de sus actividades en el grave problema de la basura marina y en concreto la generada por los plásticos, por lo que, alineándose en la campaña OUR OCEAN (#OurOcean) de la UE, está desarrollando distintas campañas de concienciación pública. [GRI 103-2](#)



Desde el punto de vista de la conservación, el principal instrumento de la Fundación Oceanogràfic es el ARCA del Mar – el llamado popularmente “hospital de tortugas”- desde el que ya se han

recuperado más de 600 tortugas¹⁸ procedentes en su mayoría de varamientos causados por la basura marina y los arrastres de pescadores. Desde el ARCA del Mar se llevan a cabo, además, estudios en varios aspectos sobre los quelonios, su salud y su comportamiento.



Ilustración 5. Suelta de tortuga recuperada en el ARCA del mar

La actividad investigadora aborda en estos momentos objetivos principalmente, centrados en los grandes mamíferos que habitan en las instalaciones del Oceanogràfic y que han sido especialmente entrenados para, de una forma colaborativa, participar de las investigaciones destinadas a conocer aspectos como su bienestar, su capacidad de buceo su sistema inmunitario o pulmonar. Hasta la fecha los proyectos de investigación y conservación desarrollados alcanzan la cifra de 101 de los cuales 56 están activos.

Toda la información acerca de los estudios realizados en la Fundación se recoge con detalle en el Informe Fundación Oceanogràfic que se presenta de forma anual presentado en el Registro de Fundaciones.

	2018	2019	2020
Limpieza de playas	-	15	7
Líneas de investigación	25	22	26
Publicaciones científicas ¹⁹	12	14	37
Línea de conservación	17	14	14
Necropsias con objetivo científico	29	42	32
Animales varados atendidos	71	80	52
Presentaciones en congresos	17	8	3
Tortugas rescatadas en el ARCA del mar	63	83	49
Entidades colaboradoras	34	35	13
Acciones de divulgación	35	40	36
Noticias de prensa, radio y tv	300	600	605

INDICADOR PROPIO- LA FUNDACIÓN

¹⁸ Desde el comienzo del ARCA del Mar en 2007

¹⁹ Todas las publicaciones de La fundación son accesibles a través de PubMed

Debido a las restricciones generadas por la situación sanitaria de la Covid 19 los resultados de 2020 se han visto condicionados por la disminución de los recursos materiales y humanos. Por ejemplo, el caso de las limpiezas de playas, en 2020 únicamente se han podido llevar a cabo los meses de enero a marzo, posteriormente se paralizan por prevención.



El ODS 4 busca promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

La Educación, forma parte del ADN del Oceanogràfic que desarrolla anualmente numerosos cursos, talleres y actividades, que abarcan desde la edad escolar hasta la universitaria. Gracias a ello cada año desfilan por sus instalaciones miles de escolares y estudiantes, que conocen de primera mano la realidad marina y sus problemas hasta sumar, a modo de ejemplo, más de 200.000 escolares en sus 15 años de existencia y miles de asistentes a las numerosas conferencias que se celebran con las principales figuras y autoridades científicas y divulgativas del mundo marino.

La investigación científica de cara a la conservación del medio marino, no solo se centra en las especies de nuestro acuario, sino que también en otras especies o ecosistemas silvestres que requieren de un mayor conocimiento para su protección o recuperación. El programa de investigación MAR, agrupa diferentes áreas de investigación:

I. Fisiología de los vertebrados marinos

- Fisiología cardiorrespiratoria en vertebrados marinos.
- Estado de salud, trabajo de campo y rehabilitación de especies marinas.
- Imagen médica para el estudio de los mecanismos acústicos en delfines.
- Modelización fisiológica.

II. Sanidad marina

- Medicina forense en fauna marina
- Detección y cuantificación de virus que afectan a los mamíferos marinos.
- Estudios inmunológicos in vitro.

III. Investigación basada en la conservación

- Seguimiento satélite de tortugas.
- Seguimiento satélite de peces en mar abierto.
- Reproducción de la anguila europea.

- Acústica.

IV. Bienestar animal

- Definir indicadores comportamentales de bienestar animal relevantes para animales acuáticos.
- Uso de diferentes matrices queratina/mineral para la evaluación de los niveles de cortisol en vertebrados marinos.
- Investigar el uso del tamaño de los telómeros y la actividad telomerasa como indicador de bienestar en especies marinas
- Estudio de la función inmunológica como marcador del bienestar animal en fauna marina.
- Un nuevo enfoque para asesorar el comportamiento y la salud de las tortugas marinas en un medio controlado; en busca de una señal de identidad para el bienestar del animal.

V. Biodiversidad y sociedad

- Rescate, seguridad y asistencia con leones marinos con fines sociales.
- Evaluación de expectativas e impactos.



RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

4. EL RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

Avanqua ha tenido desde sus inicios muy presente el valor del medio ambiente. Es por todo que no solo forma parte de su misión, visión y valores, sino que ya en la oferta para la explotación del Oceanogràfic incluyó la certificación de la ISO 14001:2015 y el cálculo de la huella de carbono de la organización. [GRI 103-2](#)

En el año 2017 el Oceanogràfic certificó por primera vez su cálculo de la huella de Carbono, posteriormente, se registró en el Ministerio para la Transición Ecológica. Creando un registro público de las emisiones de la organización, que puede consultar cualquier grupo de interés. Desde entonces, se lleva a cabo de forma anual tanto el cálculo como el registro en el ministerio de la huella de carbono de la organización.



Por otra parte, la Fundación Oceanogràfic ha realizado pequeñas acciones dentro del Oceanogràfic para transmitir el mensaje de conservación a sus visitantes y concienciar así de la importancia de cuidar nuestros mares y océanos.

Además, el Grupo Global Omnium, al que pertenece el Oceanogràfic participa activamente en Fundaciones y Organizaciones empresariales que fomentan la gestión de la calidad, respeto por el medio ambiente e I+D+i. En esta línea, la Fundación Oceanogràfic de la Comunidad Valenciana es un referente en cuanto a Centro de Investigación y conservación del medio ambiente y mundo marino.

Durante 2020 ha seguido creciendo y posicionándose como centro de referencia en investigación y conservación del mundo marino. Sirva como ejemplo la petición del Ministerio de elaborar un manual de buenas prácticas en recuperación y conservación de tortugas marinas.



La investigación científica de cara a la conservación del medio marino, no solo se centra en las especies de nuestro acuario, sino que también en otras especies o ecosistemas silvestres que requieren de un mayor conocimiento para su protección o recuperación.

El Grupo Global Omnium al que pertenece la Sociedad realiza el control del cumplimiento de la normativa a aspectos medioambientales y de gestión de residuos que le pueda afectar al objeto de asegurar su cumplimiento. Durante los años 2020, la Sociedad no registró provisión alguna por posibles riesgos medioambientales, dado que estima que no existen contingencias significativas relacionadas con estos temas.

Avanqua contempla el principio de precaución en su política medioambiental, además, el hecho de estar certificados por las normas ISO 9001, 14001 y 45001 hace que se aplique este principio de precaución de forma directa, en la apuesta por las tecnologías más eficientes, lucha contra el cambio climático y la protección de la biodiversidad, así como en asuntos relacionados con la prevención de riesgos laborales. [GRI 102-11](#)

4.1. Biodiversidad

[GRI 304-4](#)

El Oceanogràfic se ha situado como centro de referencia en la conservación y el cuidado animal. Alguno de los ejemplares que forman parte de su colección animal están incluidos en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) y en listados nacionales como CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres).

El hecho de que estas especies formen parte de la colección animal posibilita la concienciación, la conservación y la investigación de especies amenazadas.

En primer se lugar se sitúa la **educación**. Se consideran como embajadores de sus hábitats y ayudan a la concienciación de la población de su estado en la naturaleza. Luego estas especies al estar en la lista IUCN en las diferentes categorías están en programas de **conservación**. Al poder mantener en cautividad especies amenazadas se pueden reproducir y criar para poder reintroducir o repoblar. Por último, con **investigación** se puede conocer cómo funciona el metabolismo, enfermedades etc. y así ayudar a proteger los ejemplares en el medio natural. [GRI 103-2](#)

La razón de ser del Oceanogràfic y su Fundación es el cuidado y la protección del mundo marino. En ese sentido, se han desarrollado diferentes líneas de estudio con la intención de abarcar el máximo

rango de conocimientos y profundizar en todos los campos de la vida marina.

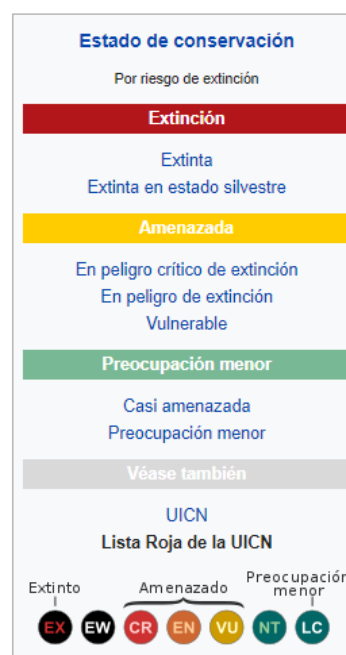
Tener una gran representación de especies marinas en el Oceanogràfic brinda la oportunidad al equipo de expertos de la Fundación Oceanogràfic de conocer en profundidad los diferentes aspectos de su biología y poder aplicar este conocimiento a la conservación de cada una en el medio natural.

Además, la Fundación Oceanogràfic ha realizado pequeñas acciones dentro del Oceanogràfic para transmitir el mensaje de conservación a sus visitantes y concienciar así de la importancia de cuidar mares, y océanos. En palabras de la presidenta de la Fundación Oceanogràfic, Dña. Celia Calabuig “Debemos ser conscientes de hasta qué punto nuestra vida depende de los océanos. Cualquier pequeño gesto para protegerlos puede significar una gran diferencia”.

4.1.1.IUCN.

La Lista Roja de Especies Amenazadas de la UICN creada en 1963, es el inventario más completo del estado de conservación de especies de animales y plantas a nivel mundial. La lista es elaborada por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), la principal autoridad mundial en la materia. [GRI 304-4](#) La lista roja, (según edición vigente Edición 2020-3) considera nueve criterios estructurados de la siguiente manera, desde mayor a menor riesgo:

- Extinta (EX)
- Extinta en estado silvestre (EW)
- En peligro crítico (CR)
- En peligro (EN)
- Vulnerable (VU)
- Casi Amenazada (NT)
- Preocupación menor (LC)
- Datos insuficientes (DD)
- No Evaluada (NE)

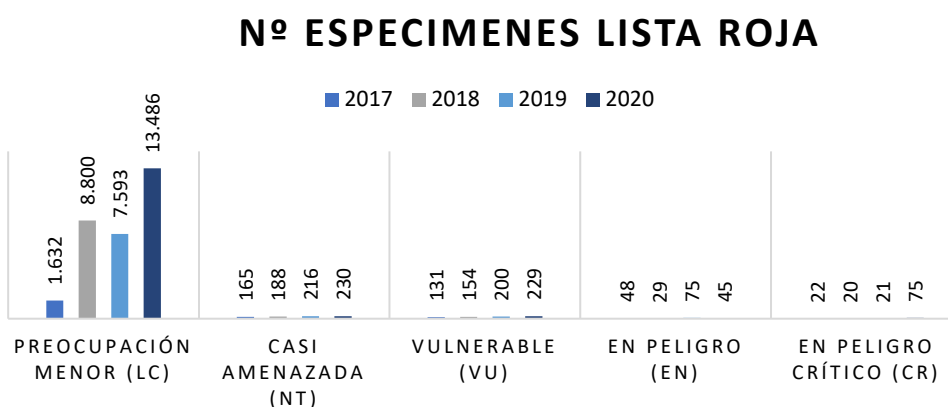


En la primera tabla se representa el número de especímenes que alberga el Oceanogràfic de cada categoría de la lista roja. A lo largo de los años ha aumentado el número de especies evaluadas y que han entrado en la lista roja. Por ello en casi todas las categorías ha aumentado nuestro número de especímenes en peligro.

Tabla 7. Tabla especímenes

	2017	2018	2019	2020
Preocupación menor (LC)	1.632	8.800	7.593	13.486
Casi amenazada (NT)	165	188	216	230
Vulnerable (VU)	131	154	200	229
En peligro (EN)	48	29	75	45
En peligro crítico (CR)	22	20	21	75
Total especímenes	1.998	9.191	8.105	14.065

Gráfico 2. Relación de especímenes de la lista roja, actuales, que alberga el Oceanogràfic en propiedad por categoría



En la segunda tabla se muestra el número de especies amenazadas que alberga el Oceanogràfic. En términos generales nuestra colección animal aumenta en el número de especies y especímenes categorizados en la lista roja.

Tabla 8. Tabla especies

	2017	2018	2019	2020
Preocupación menor (LC)	278	271	311	303
Casi amenazada (NT)	21	21	24	23
Vulnerable (VU)	19	20	26	27
En peligro (EN)	7	7	8	9
En peligro crítico (CR)	8	9	10	11

	2017	2018	2019	2020
Total especies	333	328	379	373

En el 2020 se ha aumentado considerablemente el número de especímenes en peligro crítico que el Oceanogràfic alberga. Esto es debido a que varias especies de elasmobranquios que tenemos han visto aumentado su nivel de amenaza (*Pseudoginglymostoma brevicaudatum*, *Glaucostegus cemiculus*); hemos aumentado el número de especímenes de algunas especies (*Anguilla anguilla*); y a que hemos adquirido nuevas especies en peligro crítico (*Astrochelys radiata*).

Está previsto en el plan de colección animal del Oceanogràfic el aumento en el número de especies y especímenes amenazados. Además, está contemplado como oportunidad la mejora en la relevancia de cara a la conservación de las especies en el plan de colección animal.

El Oceanogràfic como centro de referencia en la investigación y conservación de especies proporciona tanto fondos como espacio para la investigación y rescate de especies, parte esencial para disminuir la amenaza de la extinción por la falta de conocimiento.

Destacar este año 2020 la labor realizada con las siguientes especies en peligro crítico. Los samarucs (*Valencia hispánica*) que se soltaron en las instalaciones del lago en noviembre del 2019 y se han conseguido reproducir para su reintroducción en el medio natural. También la puesta de huevos de tiburón nodriza de cola corta (*Pseudoginglymostoma brevicaudatum*) en noviembre del 2020, los resultados se apreciarán en el próximo ejercicio.

4.2. Cambio climático

El Oceanogràfic está realmente concienciado en mitigar las consecuencias del cambio climático, ya que afecta directamente al desarrollo de nuestra actividad y a nuestros animales. Por ello se están instaurando medidas de gestión energética, así como el cálculo de la huella de carbono del acuario y su registro en el Ministerio para la Transición Ecológica. [GRI 103-2](#)



A través del ODS 13, se insiste en adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

El objetivo de Avanqua con el cálculo de la huella de carbono tiene dos finalidades: por un lado, permite conocer la organización, de forma que se identifiquen los principales puntos de mejora tanto a nivel ambiental como económico (normalmente, una reducción de los consumos energéticos y/o materias primas está asociado a un ahorro económico); y por otro lado, comunicar a los usuarios y trabajadores el impacto sobre el cambio climático de la organización, lo que permite demostrar el compromiso ambiental de la misma.

El Oceanogràfic dentro de su estrategia de sostenibilidad, realiza mediciones periódicas de ruido y contaminación lumínica exterior para el control y verificación del estricto cumplimiento de la legislación vigente, ya que, no se ha detectado ningún riesgo. La iluminación del parque interior se ajusta a los trabajadores como a los animales teniendo en cuenta su biorritmo tanto a nivel interno como externo. [EINOF](#)

4.2.1. Consumo energético

Todo el consumo energético del Oceanogràfic procede de fuentes no renovables. [GRI 302-1](#), [GRI 302-3](#)

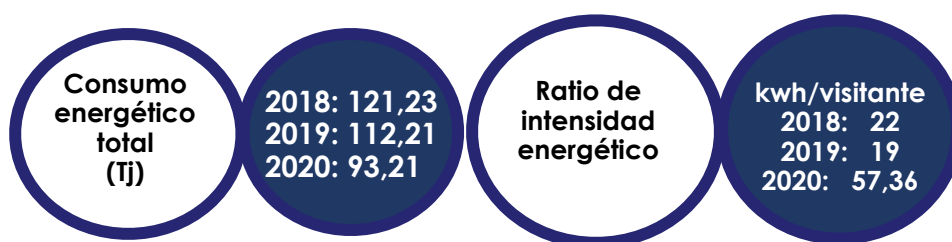


Tabla 9. Consumo energético del Oceanogràfic

	2018		2019		2020	
	kWh	TJ	kWh	TJ	kWh	TJ
Consumo eléctrico	18.490.501	67	17.316.932	62	16.488.533	34
Gas natural	15.057.043	54	13.955.622	50	9.357.473	59

	2018		2019		2020	
	litros	TJ	litros	TJ	litros	TJ
Gasoil ²⁰	4949,42	0,18	4.373,24	0,16	3.517,41	0,13
Gasolina ⁵	94,59	0	76,93	0	1.535,45	0,05
Agrodiesel ⁵	1400	0,05	1400	0,05	690	0,02

Se ha producido una disminución del consumo de energía eléctrica en el Oceanogràfic como fruto del esfuerzo en la implantación de medidas de eficiencia energética, descritas a continuación en el plan de reducción de emisiones de GEI.

4.2.2. Emisiones de gases de efecto invernadero

El Oceanogràfic realizó el primer inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en el año 2018, estableciéndose el 2017 como año base, el cual, ha servido de referencia al parque para poder comparar sus emisiones a lo largo del tiempo. [GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3](#)



Descargue el código QR para ver el informe de emisiones de gases de efecto invernador del Oceanogràfic generado con la herramienta **GO₂**, desarrollada por el Grupo Global Omnium.

En el anexo III, de dicho informe se especifican los factores de emisión utilizados para el cálculo de huella de carbono.

[GRI 302-4, GRI 305-5](#)



²⁰ Para hacer la conversión de litros a TJ, se ha utilizado la siguiente conversión de unidades: 1 tep expresado en tCO₂ para gasoil es de 2,9 tCO₂/1tep, 1 kWh son 0,86·10⁻⁴ tep y 1 kWh son 3,6·10⁶ julios.

La ratio de intensidad de emisiones calculado a partir de los tres alcances obtenidos de emisiones de GEI y el 60% del aforo anual (siendo el aforo total del parque 9438 visitantes) es el siguiente: [GRI 305-4](#)

Unidades	2017 (Año base)	2018	2019	2020
60% aforo anual	2.066,92	2.066,92	2.066,92	2.066,92
kg CO2-eq/visitante	6,71	5,90	6,22	3,90

El Oceanogràfic se comprometió, con su plan de descarbonización a reducir las emisiones de GEI del parque. Para ello, se ha propuesto además de proyectos de eficiencia energética, una serie de medidas que permitan disminuir el consumo de energía y a su vez las emisiones de gases de efecto invernadero del parque. Plan de reducción de emisiones del Oceanogràfic contempla dos líneas de actuación:

1. Mejora de la eficiencia energética.

- a) **En esta línea de actuación se quiere sustituir la luminaria del tanque y de las zonas de tránsito, por iluminaria tipo led.**

El incremento de la eficiencia energética por sustitución de la iluminación tanto de los tanques como de las zonas de tránsito por una iluminación moderna tipo led va asociada a una reducción de emisiones de CO₂ por disminución del consumo eléctrico.

- b) **Renovación de elementos obsoletos y/o desgastados de la planta de energía.**

Inversión global de 5M€ en sustitución de equipos: Enfriadoras, Calderas, Bombas y Climatizadores para confort del público, va asociado a una disminución de emisiones de CO₂ por disminución del consumo eléctrico. Así como la puesta en marcha de la planta de cogeneración, cuyas reducciones se verán en el año 2020.

A través de ambas actuaciones se ha producido una reducción de 2.465,18tCO₂-eq en el año 2020 desde el año base.

Año	tCO ₂ -eq por consumo eléctrico	tCO ₂ -eq reducidas
2017	5.580,40	-
2018	4.907,96	672,44
2019	4.481,90	1.098,50
2020	3.115,22	2.465,18

2. Selección de gases refrigerantes menos contaminantes

Se ha invertido en la compra de dos enfriadoras nuevas en el delfinario para dar solidez al anillo de frio y la sustitución de cuatro climatizadores en la zona de público.

Año	tCO ₂ -eq por fuga de gases	tCO ₂ -eq reducidas
2017	430,47	-
2018	89,57	340,90
2019	158,75	271,72
2020	44,47	386,00

Estas enfriadoras funcionan con gas R-513 considerado como uno de los gases refrigerantes con menor Potencial de Calentamiento Global. Por lo que en caso de fuga el impacto sería inferior que con otros gases más contaminantes.

4.3. Sostenibilidad

Todo el grupo humano de Avanqua, está concienciado y apuesta por un modelo de economía circular garantizando la mejor calidad de las instalaciones que gestiona, intentando reducir tanto el consumo de materiales, como la valorización de los residuos producidos. [GRI 103-2](#)

Esta tendencia social, basada en la necesidad de reducir tanto la entrada de los materiales como la producción de residuos, debería generar un análisis del ciclo de vida de la actividad, de tal forma que los aspectos ecológicos de los recursos pasen a ser fundamentales en los procesos de toma de decisiones.

4.3.2. Gestión de los vertidos de agua

[GRI- 303-2](#)

El Oceanogràfic desde el inicio de su actividad cuenta con un permiso para extraer agua de mar a través de dos puntos situados en el Puerto de Valencia que permite alimentar los sistemas de acuarios y condensación. Este último sistema es compartido con Ciudad de las Artes y las Ciencias y es el que supone un mayor volumen.



El ODS 6 busca garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y saneamiento para todos.

En este caso, el agua utilizada en el sistema de condensación de Avanqua es devuelta al medio sin alterar sus propiedades más allá de una ligera variación en la temperatura por lo que cuando es devuelta al medio por los puntos de vertido autorizados por el Ayuntamiento de Valencia favorece la regeneración del cauce por el aporte de caudal que se realiza de forma continuada.

El agua vertida siempre cumple los requerimientos normativos de calidad del agua, tanto en sus parámetros microbiológicos como fisicoquímicos.

La sociedad viene realizando las inversiones necesarias para minimizar el impacto medioambiental de la actividad que desarrolla y asegura la protección y mejora del medio ambiente. Además, tiene establecidos los controles y analíticas de agua oportunas para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente en materia de salud pública.

4.3.1. Materiales utilizados por peso o volumen

Los principales consumos del parque durante los años 2018 y 2019 para desarrollar su actividad fueron: [GRI 301-1](#)

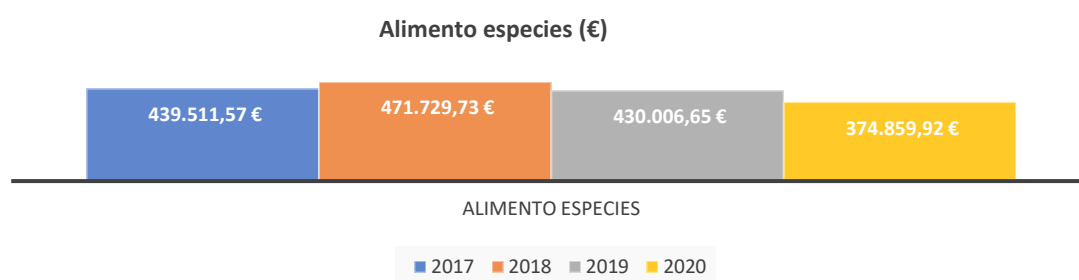
Tabla 10. Consumo de materiales

Consumo	2018	2019	2020	Uds.
Consumo de agua potable (red)	90.985	90.751	74.883	m ³
Consumo de hipoclorito	185.000	178.750	143.750	Kg
Consumo aceite	3278,7	2.211,3	1.166	Kg
Consumo de Hidróxido de Calcio	200	-	-	Kg
Bicarbonato-carbonato-borato (mto de pH)	10.300	12.750	8.675	Kg
Cloruro de amonio	200	275	150	Kg
Cloruro de calcio	300	300	300	Kg

No se proporciona el dato de productos utilizados para el mantenimiento de jardinería por ser un producto estable y no se ha producido variaciones en cuanto a su uso respecto a años anteriores.

La mejora de la eficiencia hídrica ha permitido una reducción considerable en el consumo de agua potable, y consiguientemente de hipoclorito. Desde el Oceanogràfic se está reduciendo el uso de hipoclorito como desinfectante y se están probando soluciones alternativas que mejoran el bienestar animal como el uso de ozono o luz UV.

Se dispone del dato de consumo de alimentos por los animales a nivel económico, ya que no se realiza una contabilidad total de las cantidades usadas para alimentar a las especies del acuario:



4.3.2. Transporte de residuos

GRI 306-2 , GRI 306-4

La recogida de residuos peligrosos y no peligrosos de la organización se realiza, en todos los casos, a través de gestores autorizados a nivel nacional, sin importarse ni exportarse a otros países.

El Oceanogràfic en 2020 generó un total de 323.052 kg de residuos, de los cuales el 98% se recicló.

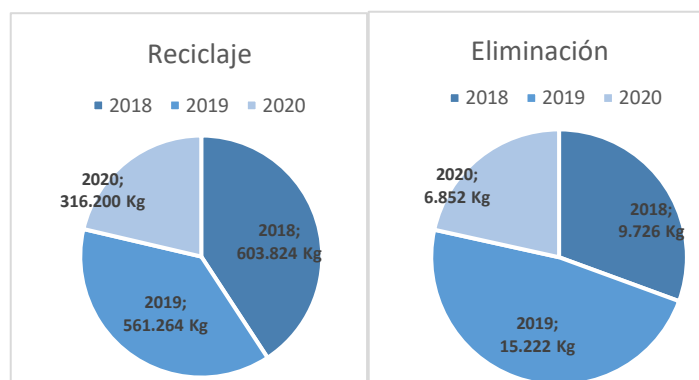


Tabla 11. Residuos no peligrosos

Residuo	Residuos peligrosos	2018	2019	2020	Unid	Método eliminación
Residuos sólidos urbanos ²¹	No	440.798	454.244	261.150	Kg	Reciclaje
Papel/Cartón ²²	No	58.340	52.040	24.200	Kg	Reciclaje
Envases ligeros ⁷	No	90.540	35.900	19.640	Kg	Reciclaje
Vidrio	No	10.548	11.239	3.327	Kg	Reciclaje
Chatarra	No	2.418	6.933,25	6.674	Kg	Reciclaje
Residuos vegetales	No	1.180	520	1.140	Kg	Reciclaje
Pallets	No	0	388	69	Uds	Reciclaje

Tabla 12. Residuos peligrosos

Residuo	Residuos peligrosos	2018	2019	2020	Unidad	Método de eliminación
Envases de plástico contaminados	Si	180	180	168	Kg	Reciclaje
Envases de metal contaminados	Si	165	195	83	Kg	Reciclaje
Aerosoles vacíos	Si	55	20	80	Kg	Reciclaje
Aceite usado cocinas	Si	5.110	5.930	2.720	Kg	Reciclaje
Aceites minerales	Si	100	2.950	220	Kg	Reciclaje
Tubos fluorescentes	Si	235	380	154	Kg	Reciclaje
Equipos electrónicos, bombillas y halógenos	Si	635	455	211	Kg	Reciclaje
Inertes/ escombros	Si	239	194,60	174	Kg	Reciclaje
Sandach	Si	279	2.183	1.400	Kg	Destrucción
Vidrio contaminado	Si	101	47	13	Kg	Destrucción
Trapos y Absorbentes contaminados	Si	505	1.468	-	Kg	Destrucción

²¹ Estimación realizada según número de contenedores gestionados de RSU.

²² La reducción de papel/cartón y envases ligeros del 2019 se debe a un cambio de contabilidad por parte del gestor de los residuos. El método de cálculo se mantiene en 2020.

Residuo	Residuos peligrosos	2018	2019	2020	Unidad	Método de eliminación
Residuos de reactivos de laboratorio. Disoluciones acuosas	Si	1.364	255	274	Kg	Dstrucción
Residuos de reactivos de laboratorio. Disolventes halogenados.	Si	80	55	17	Kg	Dstrucción
Residuos de reactivos de laboratorio. Disolventes no halogenados.	Si	65	30	25	Kg	Dstrucción
Medicamentos caducados	Si	35	65	25	Kg	Dstrucción
Baterías y acumuladores	Si	85	140	45	Kg	Dstrucción
Material sólido contaminados	Si	376	422	1.100	Kg	Dstrucción
Residuo biosanitario especial	Si	117	252,2	143	Kg	Dstrucción

El Oceanogràfic dentro de su campaña de reducción de los consumos de plásticos que terminan en los océanos, está muy sensibilizado en el rediseño de todos los platos y menús de sus restaurantes y puestos de restauración, aprovechando esta situación para incorporar acciones de equilibrio entre la oferta y el consumo real, todo ello para combatir el desperdicio de alimentos, llevando un control exhaustivo diario de las mermas y control de las compras teniendo en cuenta la estacionalidad de los servicios.

“Cubiertos y enseres sin reutilización y reciclado conllevan asociación mental de mayor desperdicio de alimentos; por el contrario, cubiertos y enseres reutilizables o reciclables conllevan una asociación de consumo responsable”. [EINOF](#)



A photograph showing a person's hand reaching out towards a beluga whale in the water. The whale's mouth is open, showing its teeth. The text "EQUIPO HUMANO: EMPLEADOS" is overlaid on the image.

EQUIPO HUMANO: EMPLEADOS

5. NUESTRO EQUIPO HUMANO: EMPLEADOS

Avanqua Oceanogràfic busca crear un entorno de trabajo caracterizado por las relaciones laborales que favorezcan el desarrollo profesional y personal, respeten el principio de igualdad de oportunidades y promuevan un entorno de trabajo seguro y saludable.

Una de las metas del ODS 8 es mejorar las condiciones laborales y aumentar la productividad laboral. En Avanqua, durante el ejercicio 2017 se firmó un nuevo Convenio Colectivo que tendrá eficacia desde su firma hasta el 31 de diciembre de 2020 que modifica las categorías laborales que había en ejercicios anteriores.



La firma del nuevo convenio derogó en todos sus puntos, el acuerdo en materia de jornada suscrito para el departamento de mantenimiento en febrero de 2018, pasando a regularse este colectivo con los mismos criterios que el resto de los trabajadores de la empresa. [GRI 102-41](#)

El convenio colectivo de Avanqua regula y fija las condiciones laborales de todos los trabajadores. Este se negocia entre los representantes de los trabajadores y la propia empresa, de forma que la participación de los grupos de interés queda representada.



5.1. Composición de la plantilla

El número medio de personas empleadas por categoría, sexo y rango de edad, se muestra en la tabla 6: [GRI 405-1](#) [GRI 102-7](#)

Tabla 13. Composición de la plantilla media por sexo y categoría laboral

	Empleados 2018	Empleados 2019	Empleados 2020	Mujer	Hombre
Dirección	10,94	9,94	9	3	6
Personal técnico y mandos intermedios	70,77	69,85	77,10	26,99	50,11
Administrativos y auxiliares	17	17	17	13	4
Operarios	293,47	305,52	274,82	160,04	114,78
TOTAL	392,18	402,31	377,92	203,03	174,89

De forma habitual, el trabajo de la organización se realiza in situ, por lo que la organización no ha aplicado ninguna política de desconexión laboral. Sin embargo, en el año 2020 debido a la pandemia si se han llevado a cabo medidas preventivas a nivel de organización de los equipos de trabajo, como puede ser: [EINOF](#)

- Hay departamentos que han implementado turnos (presencial/teletrabajo) como medida preventiva en la transmisión de la Covid por ejemplo Comunicación y contenidos, parte de económico-financiero y una parte de mantenimiento.
- Algunas áreas de Biología han hecho modificaciones en sus turnos de manera que hay personal que termine a las 15:00h para evitar la comida y en la medida de lo posible crear equipos burbuja.
- Mantenimiento y Conservación ha establecido 2 grupos burbuja de trabajo entre los que no se mezcla el personal.

La plantilla media del Oceanogràfic puede variar según temporalidad hasta un 15%. Desglosadas según tipo de contrato y sexo de la siguiente forma: [GRI 102-8](#)

Tabla 14. Desglose de la plantilla por tipo de contrato y sexo

Tipo de Contrato ²³	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total 2018	Hombres	Mujeres	Total 2019	Hombres	Mujeres	Total 2020
Indefinido	146,4	168,67	315,07	148,08	170,15	318,23	155,50	175,34	330,84
Temporal	28,25	48,86	77,11	31,78	52,3	84,08	19,39	27,69	47,08
Total	174,65	217,53	392,18	179,86	222,45	402,31	174,89	203,03	377,92
TOTAL	392,18			402,31			377,92		

Tabla 15. Desglose de la plantilla por tipo de contrato y sexo

Tipo de Contrato		2018		2019		2020	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Indefinido	Tiempo completo	144,72	160,06	142	157,72	150,28	166,52
	Tiempo parcial	4,84	8,61	6,08	12,43	5,22	8,82
Temporal	Tiempo completo	15,34	24,06	18,8	25,13	13,82	15,47
	Tiempo parcial	9,75	24,8	12,98	27,17	5,57	12,22
TOTAL		392,18		402,31		377,91	

El número medio de personas empleadas con discapacidad igual o superior al 33%, es el siguiente: [EINOF](#)

	2018		2019		2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Personal con discapacidad	1	2,52	1	2,52	1	2,83
TOTAL	3,52		3,52		3,83	

La distribución de despidos durante el periodo de la memoria es:
[EINOF](#)

- Por sexo:

	2018		2019		2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Personal	9	8	6	8	0	0
Personal con discapacidad	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17		14		0	

²³ Todos los beneficios que se ofrecen a los empleados a tiempo completo los tienen los empleados a tiempo parcial. [GRI 401-2](#)

- Por categoría profesional:

	2018		2019		2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director/a	1	0	1	0	0	0
Jefe de Equipo	1	1	0	0	0	0
Encargado/a	1	1	1	1	0	0
Of. 2º oficio	1	1	0	1	0	0
Acuaristas	0	2	1	2	0	0
Tco. Audiovisuales	0	1	0	1	0	0
Telefonista	1	0	1	0	0	0
Taquillero/a	0	1	0	1	0	0
Atención Público	1	0	1	1	0	0
Dependiente	3	1	1	1	0	0
Total:	9 mujeres	8 hombres	6 mujeres	8 hombres	0 mujeres	0 hombres
	17 empleados		14 empleados		0 empleados	

- Por rango de edad:

	2018		2019		2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
<25	1	0	0	2	0	0
≥25 y <35	3	2	2	3	0	0
≥35 y <45	3	4	2	2	0	0
≤45	2	2	2	1	0	0
TOTAL	9 mujeres	8 hombres	6 mujeres	8 hombres	0 mujeres	0 hombres
	17 empleados		14 empleados		0 empleados	

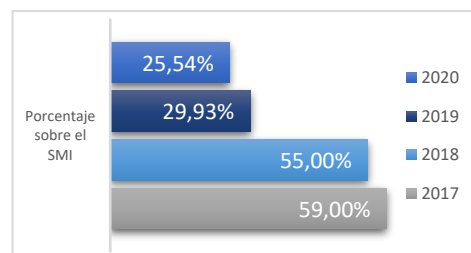
Entre las subcontratas fijas del Oceanogràfic, encontramos los servicios de limpieza, seguridad, servicio médico y la empresa mantenedora industrial. Estas realizan trabajos específicos en el acuario, y disponen de trabajadores fijos que varían según necesidad.

[GRI102-8](#)

- **Agpar**, subcontrata que lleva a cabo la limpieza del parque. Dispone aproximadamente de 30 trabajadores que puede incrementarse hasta 50 en temporada alta.
- **Genera**, realiza actividades de mantenimiento industrial. El trabajo se lleva a cabo por 5 trabajadores, más otras subcontratas que dependen de ellos.
- **VEM** (Valenciana de emergencias Médicas), lleva a cabo el servicio sanitario. Formado por un equipo de personal sanitario (entre 5 y 6 médicos y/o enfermeros), que pueden incrementarse hasta 10-12 en temporada alta.
- **Securitas y Servisecuritas**, llevan el trabajo de seguridad y control de accesos. Los empleados son entre 8 y 10 de securitas y 4-5 de control de accesos según temporada y necesidad.

Avanqua no realiza distinción alguna por sexo y en todos los casos las retribuciones establecidas superan de forma amplia los mínimos

establecidos en el salario mínimo interprofesional (SMI). La tabla salarial del convenio de Avanqua para 2020 en la categoría inicial es de 16.697,95€ €/año lo que supone un 25,54% más que el SMI (13.300€/año).



En 2019 el SMI ascendió 300€ por el gobierno, de ahí la bajada del ratio desde 55% al 30%. Para 2020 la subida del SMI fue del 5,55% frente a la subida del 2% en las tablas salariales de Avanqua, lo que explica el descenso del 29,93% al 25,54% en el ratio. [GRI 202-1, GRI 405-2](#)

Durante 2018, 2019 y 2020 la retribución por salario a la Alta Dirección que está integrada por los consejeros trabajadores de la Sociedad ha ascendido a 135, 139 y 144 miles de euros.

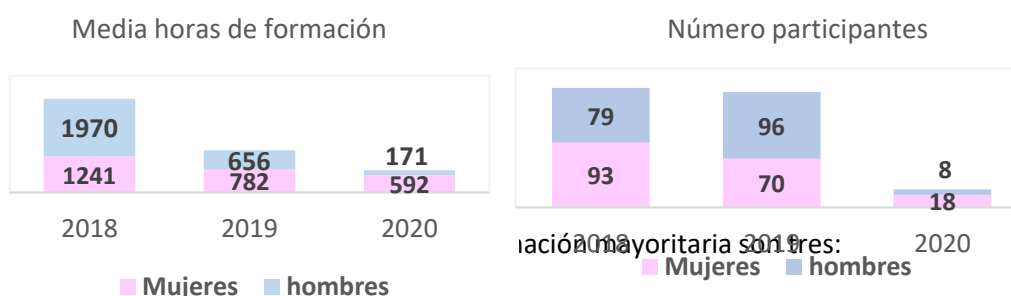
Los miembros del Consejo de Administración no reciben ningún importe en concepto de sueldo, dietas y atención estatutarias por pertenecer a dicho Órgano de Administración. [EINOF](#). En el Oceanogràfic todos tienen la misma posibilidad de formar parte de los órganos de gobierno, independientemente del sexo o edad. Todos los ejecutivos contratados son de la comunidad local.

El número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles es de 15 días. Estos plazos se especifican en el Convenio Colectivo de Avanqua. [GRI 402-1](#).

5.2. Gestión de la formación

Durante los últimos años, se había aumentado de forma progresiva las horas de formación, al incorporar cursos de formación de mayor duración. Sin embargo, durante 2020, debido a la situación excepcional derivada del COVID-19, las horas de formación han sufrido un descenso al no llevarse a cabo las acciones formativas previstas.

Pasando de 1438 horas de formación en 2019 a 763 horas en 2020. [GRI 404-1](#)



- Área de Biología: se han dado cursos de bienestar animal en el transporte.
- Área de Tiendas: se han realizado formaciones para potenciar las técnicas de ventas y mystery shopper.
- Área de atención al cliente en el restaurante submarino.

Además de los cursos bonificados, se realizan formaciones internas voluntarias a todos los empleados para que tengan nociones de bienestar animal.

Tabla 16 Desglose horas de formación

Año	Sexo y categoría laboral		Nº total personas	
	2020		2020	
Categoría laboral	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Mandos	0	57 h	0	1
Administrativos	107 h	471 h	2	9
Oficiales	64 h	64 h	6	8
Subalternos	0	0	0	0
Total	171	592	8	18

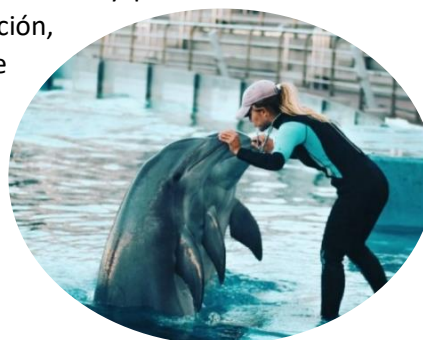
5.3. Igualdad y Conciliación (Plan de Igualdad)

La igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida personal y profesional y la diversidad son pilares básicos en la gestión de personas.

Con la finalidad de establecer un compromiso con lo anteriormente mencionado, así como con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, Avanqua destina los recursos necesarios a la redacción e implantación del Plan de Igualdad.

El plan de igualdad se encuentra ya en las últimas fases de la negociación entre empresa y comité y pese a que, se debía haber registrado con fecha tope en marzo del 2020, debido a la situación excepcional que ha vivido España por el COVID-19, quedó suspendido. Posteriormente, la aprobación del RD 902/2020, hizo necesario ampliar y modificar la estructura planteada inicialmente para el plan de igualdad. Actualmente está en fase de redacción y a principios del 2021, se revisará junto con los miembros del Comité.

El plan de Igualdad está siendo diseñado de manera paritaria con el apoyo de una empresa externa para garantizar que el principio de igualdad de oportunidades esté presente en todos los ámbitos en los que la empresa desarrolla su actividad: selección y promoción de personas, política salarial, formación, comunicación e imagen, condiciones de trabajo y empleo, salud y seguridad laboral, ordenación del tiempo de trabajo y conciliación.



5.4. Permiso por nacimiento

Todos los empleados tienen derecho si se produce el hecho causante (tener un hijo) a disfrutar del permiso por nacimiento, acogiéndose al mismo en 2020 todos los empleados que han tenido la oportunidad:

GRI 401-3



De ellos, las tasas de regreso al trabajo y de retención durante los años 2018, 2019 y 2020 es del 100%.

5.5. Seguridad y Salud Laboral

GRI 403-4

Avanqua Oceanografic ha establecido formalmente un compromiso con la seguridad y salud de las personas que componen la organización a través de la Política de Seguridad y Salud laboral, que establece tres líneas estratégicas de actuación en la materia: reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad, minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo e integración de la función de prevención en las actividades del negocio.

De su compromiso con la seguridad y salud de las personas adquirió la obligación en la oferta presentada al concurso público para la gestión del Oceanogràfic la implantación y certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001:2015

(actualmente ISO 45001:2017) cuya implantación se llevó a cabo en noviembre del 2019. [GRI 403-1](#)

El alcance de la certificación es la explotación y gestión del Oceanogràfic abarcando las siguientes tareas:

- Explotación y gestión de las instalaciones de atención al público, venta de entradas, gestión del parking y mantenimiento y limpieza de instalaciones (jardinería, limpieza, seguridad, servicio médico).
- Servicio al cliente de Restauración y catering, de Merchandising y de Eventos (incluye los de Museo y hemisferic)
- Gestión comercial, marketing y comunicación
- Educación, Investigación y Conservación de las especies.
- Selección, cuidado y mantenimiento de las especies
- Mantenimiento, conservación y reparación de las instalaciones
- Gestión Administrativa (económico-Financiera, compras y proveedores, sistemas de información)

Avanqua Oceanogràfic está adscrito al SPM del grupo Aguas de Valencia, que asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía desde el 1 de enero de 2019. Además, dentro de la empresa existe un técnico de Seguridad y Salud. La especialidad de Medicina del Trabajo (Vigilancia de la Salud) está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno. [GRI 403-3](#)

EL 100% de los puestos de trabajos han sometidos a una evaluación de riesgos por la ley de PRL 1995. Y a finales del 2019 se ha llevado a cabo la certificación de la ISO 45001:2017 de Seguridad y Salud en el trabajo, en el que se han incluido a todos los trabajadores del centro. [GRI 416-1](#), [GRI 403-8](#)

Los informes de salud de los trabajadores, se cuelgan en un portal al cual solo tiene acceso el técnico de Seguridad y Salud del centro. La ley de protección de datos no permite que lleguen al servicio de PRL patologías de los trabajadores.

Para mantener la comunicación con todos los trabajadores se ha desarrollado una web del empleado, que se puso en marcha en diciembre 2019. En este portal además de la información relacionada con nóminas y gestión de vacaciones y otros tipos de permisos, se publica información relativa a temas de seguridad y salud de los trabajadores. [GRI 403-4](#)

En cuanto a los cursos de formación realizados a los trabajadores: [GRI 403-5](#)

- En el año 2019, un total de 375 trabajadores asistieron a cursos de formación de los diferentes departamentos de los que un

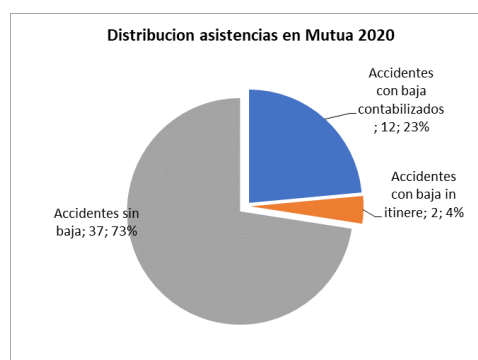
32,5% correspondieron a cursos de puesto, un 5,9% a curso de 50 horas y un 61,6% a cursos específicos por riesgo.

- En el año 2020, debido a la pandemia no se pudo desarrollar todo el plan de formación planificado, habiéndose impartido cursos a 88 trabajadores, de los que el 57,1% corresponde a formación específica por riesgo, el 15,2% a cursos puesto trabajo y el 11,4% restante al curso de 50h. Adicionalmente 353 trabajadores recibieron formación relativa a Covid-19.

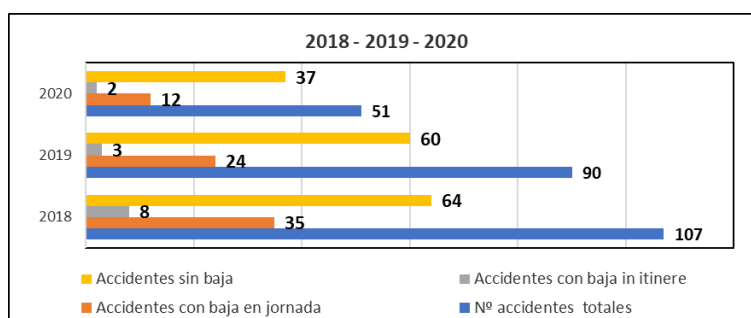
- Evolución de accidentes

Avanqua Oceanogràfic elabora cada año un informe de siniestralidad laboral, en el que se recogen y resumen todos los accidentes ocurridos a los trabajadores en sus instalaciones. Durante el año 2020, se registraron un total de 51 asistencias, en la mutua como consecuencias de accidentes laborales, con o sin baja; de ellas, 14 resultaron causar baja laboral, mientras que el resto, 37 (72,55%) fueron asistencias sin baja.

De los accidentes con baja, hay que diferenciar entre los ocurridos en jornada laboral: 12 (23,53%), y los ocurridos in itinere: 2 (3,92%). Si



analizamos los datos globales de 2020 con los registrados en 2019 y 2018, se observa un claro descenso tanto de los accidentes sin baja como en los accidentes con baja en jornada. Aunque estos datos se deben de analizar de manera relativa calculándose índices referidos al nº de trabajadores, que lo veremos más adelante, esta gráfica ya

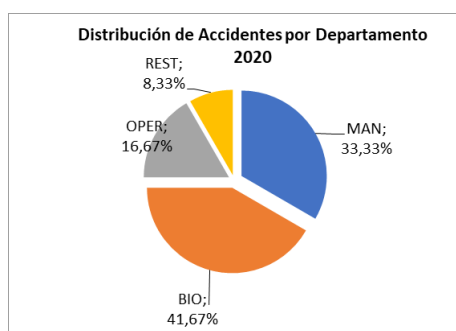


nos indica que 2020 ha sido un año bueno en materia de siniestralidad en comparación con periodos anteriores.

- Evolución de accidentes con baja por departamentos

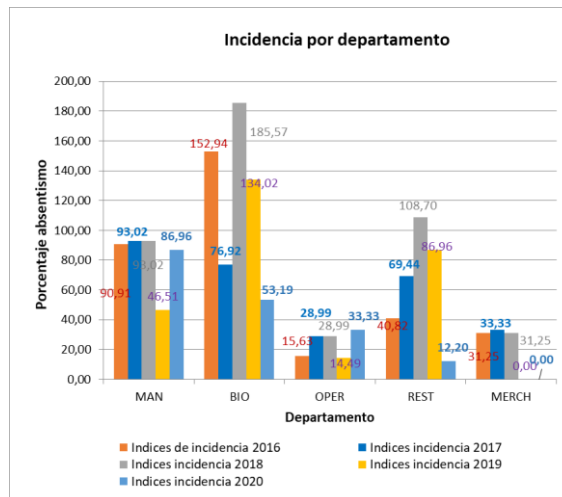
Durante el periodo indicado, enero-diciembre 2020, se registraron un total de 14 asistencias con baja laboral, todas ellas calificadas como leves, 12 en jornada y 2 in itinere. Para los posteriores análisis solamente tendremos en cuenta los accidentes ocurridos en jornada que son los que contabilizan a efectos de estadísticas.

Analizando la distribución de accidentes por departamentos, el 41,67% (5) se registraron en el departamento de Biología, un 33,33% (2) afectaron a trabajadores del departamento de Mantenimiento; el 16,67% (2) recayeron sobre personal de Operaciones y el 8,33% (1) restante en Restauración. El resto de los departamentos no registraron ningún accidente.



Si analizamos los datos de forma relativa para cada Departamento, podemos ver la proporción de accidentes en cada área por número de trabajadores de dicha área y comparar su evolución con el periodo 2018.

	MAN	BIO	OPER	REST	MERCH
Número de Accidentes	4	5	2	1	0
Número de Trabajadores	46	94	60	82	30
Porcentaje absentismo departamental 2018	93,02	185,57	28,99	108,70	31,25
Porcentaje absentismo departamental 2019	46,51	134,02	14,49	86,96	0
Porcentaje absentismo departamental 2020	86,96 ↑	53,19 ↓	33,33 ↑	12,20 ↓	0



Los departamentos de Biología y Restauración que eran los que tenían los índices más altos, en 2020 los han reducido, mientras que departamentos como Operaciones y Mantenimiento los han incrementado volviendo a datos del 2018.

Los índices de incidencia se calculan según la siguiente fórmula:

$$\text{Índice Incidencia} = \frac{N^{\circ} \text{ accidentes}}{N^{\circ} \text{ trabajadores}} * 1000$$

De esta manera se pueden comparar resultados relativos.

Analizando la Gráfica, se observa que el departamento con el índice de incidencia más elevado es Mantenimiento, con un valor 86,96, valor superior a 46,51 registrado en 2019.

El área de Operaciones sube a un valor de 33,33.

El área de Restauración en 2020 ha visto reducido el índice de incidencia de manera muy abrupta, con un valor de 12,20.

En este caso se debe de tener en cuenta que en años anteriores, el mayor porcentaje de accidentes se producían en los meses de mayor actividad del parque (entre julio y octubre), y que se trata de un departamento con mucha rotación de personal, por lo que la situación especial en 2020 debida a la Pandemia por Covid, ha tenido un efecto positivo en la accidentabilidad.

El departamento de Biología por su parte también ha reducido el índice de incidencia sustancialmente hasta un valor de 53,19.

En el caso de Biología, a diferencia de restauración, el departamento casi no se ha visto afectado por la pandemia a nivel de personal y que su actividad se ha mantenido; no obstante, ha experimentado una baja muy considerable en la accidentabilidad.

- Duración media de las bajas

Si analizamos el Gráfico nº 6, en el que se representa la duración media de las bajas, se puede observar que el mayor porcentaje se ha

registrado en bajas de duración entre 8-30 días con un 41,67%, bajando ligeramente con respecto al año 2019, pero se ha visto incrementada la franja de duración entre 1-3 meses con un 25%. Pese a este incremento, como el nº de accidentes ha bajado de manera sustancial, el índice de gravedad no se ha visto afectado.

Las franjas de media duración, entre 4-7 días, ha registrado un 25%, y por su parte la franje de 1-3 meses ha registrado 8,33%.

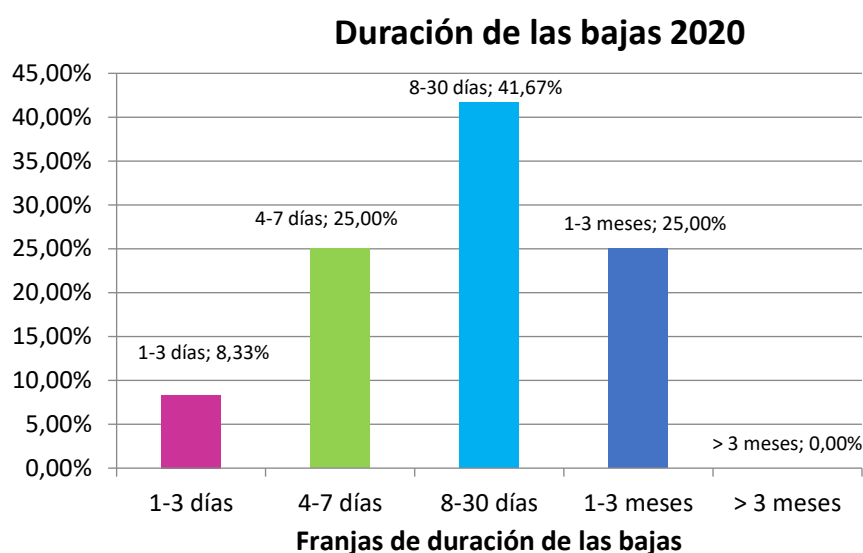
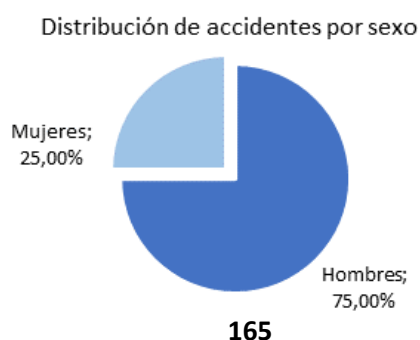


Gráfico nº 6. Distribución de accidente según la duración de las bajas

- Distribución por sexo

Analizando la distribución por sexo, se observa una incidencia del 75% en hombres frente al 25% en mujeres.

Accidentes con baja	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Hombres	15	6	9
Mujeres	20	18	3
Total	35	24	12



- Datos estadísticos comparativa

Finalmente vamos a analizar los índices estadísticos que nos permiten comparar los datos a lo largo de los años.

El **índice de incidencia** analiza la relación entre el nº de procesos de baja por accidente de trabajo y el nº medio de trabajadores²⁴ y se extrapola al índice cada 1000 trabajadores.

El **índice de gravedad** se calcula como sigue: $\text{Nº días de baja totales en el periodo} / (\text{Nº horas a trabajar} \times \text{Nº Trabajadores}) \times 1.000$

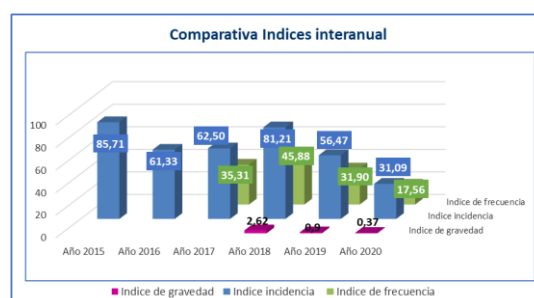
El **índice de frecuencia** representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Índice incidencia	81,21	56,47	31,09
Índice de frecuencia	45,88	31,90	17,56
Índice de gravedad	2,62	0,9	0,37

Se observa que todos los índices de siniestralidad han disminuido en 2020 con respecto a 2019. Las conclusiones generales que podemos extraer son:

- El **índice de incidencia** se ha reducido de un valor de 56,47 a un valor de 31,09 lo que implica un 45% menos. Se ha producido una reducción importante en el índice de incidencia con respecto a años anteriores, lo que significa que el número de accidentes se ha reducido considerablemente.
- En cuanto al **índice de gravedad**, se ha observado una reducción de un valor de 0,90 a un valor de 0,37.
- El **índice de frecuencia** también ha disminuido desde un valor de 31,90 a un valor de 17,56, con una evolución análoga al índice de incidencia.

A la vista de la evolución de todos los indicadores, se puede concluir que 2020 ha sido un año muy bueno desde el punto de la siniestralidad laboral puesto que el índice de incidencia ha bajado por segundo año consecutivo de manera notable, materializándose los esfuerzos tomados en materia preventiva.



²⁴ Se considera el dato facilitado por mutua. En 2020 se consideran, 386. En 2018 se han considerado 431 trabajadores, mientras que en 2019: 425 trabajadores activos en mutua durante el periodo.



PROVEEDORES

6. PROVEEDORES

Avanqua está certificada en la norma UNE-ISO 14001:2015 y por ello evalúa ambientalmente, mediante un cuestionario, a todos sus proveedores. Hasta el momento, no se ha identificado ningún proveedor con impactos ambientales negativos potenciales o reales en las relaciones con el parque. [GRI 308-1](#), [GRI 308-2](#), [GRI 103-2](#)

Avanqua reconoce el valor de promover relaciones a largo plazo con los proveedores. Por este motivo, colaboramos con ellos para su mejora continua y capacitación y trabajamos conjuntamente para lograr relaciones sólidas y que fomenten la resiliencia de la cadena de suministro en paralelo a la del negocio.

Se clasifican como proveedores principales aquellos que suman el 80% de la facturación total. En 2020 se consideraron 35 proveedores como principales, descendiendo este dato respecto a años anteriores debido a la disminución de la actividad generada por la pandemia. [GRI 102-9](#)

A continuación, en la tabla se explica los principales proveedores clasificados por actividad:

Tabla 17. Tipos de proveedores y facturación

Tipo de proveedores ²⁵	Año 2018		Año 2019		Año 2020	
	Facturación (€)	Proveedores (Ud)	Facturación (€)	Proveedores (Ud)	Facturación (€)	Proveedores (Ud)
Arrendamiento y Cánones	14.135.311	1	17.217.240	1	-	-
Mantenimiento, Instalaciones y Suministros	13.861.937	34	15.435.072	48	1.1781.879	27
Gastos de Gestión y Conservación	7.354.315	19	8.409.605	21	1.158.978	8
Total proveedores principales	35.351.563 €	66	41.061.917€	70	2.928.653 €	35
% Total	80% de facturación	8% de proveedores	80% de facturación	8% de proveedores	80% de facturación	10% de proveedores
Total Organización	45.631.065 €	804	51.373.818€	874	3.660.816 €	334

Con lo que respecta a la ubicación geográfica, en 2020, el 99,93% del gasto en proveedores de Avanqua fue nacionales, recayendo el mayor volumen de negocio sobre la Comunidad Valenciana, en concreto, sobre la provincia de Valencia con un 60,57%, seguido de la Comunidad de Madrid con 16,93%. Del gasto total en proveedores

²⁵ Se han incluido tanto los proveedores de gasto como de inversión (con IVA)

(3.660.816€), solo un 0,075% corresponde a proveedores internacionales. [GRI 204-1](#) [GRI 102-9](#)

Para Avanqua es muy importante favorecer la economía local. Como local se entiende que este ubicando dentro de la Comunidad Valenciana. Se entiende por operaciones significativas todas las adquisiciones de bienes o servicios que el parque realiza para poder cumplir con las obligaciones que tiene con sus clientes. [GRI 103-2](#) [GRI 202-2](#))

6.1. Etiquetado de productos y servicios

Todos los productos vendidos por AVANQUA Oceanogràfic, S.L. tanto en sus tiendas físicas como a través de la tienda online cumplen estrictamente con la legislación vigente en materia de etiquetado. [GRI 417-1](#)



ANEXO I

I. Acerca de este informe

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial, para el año 2020 GRI 102-54 GRI 102-50,

AENOR, empresa independiente, se encarga de su verificación, por decisión de la dirección de la empresa. GRI 102-56

El último informe publicado corresponde a los años 2018 y 2019, el año pasado se publicó una memoria incluyendo datos de dos años consecutivos, sin embargo, la organización, pretende publicar la memoria de sostenibilidad de forma anual. GRI 102-51 GRI 102-52

II. Punto de contacto

GRI 102-53

Este informe ha sido elaborado por Beatriz Domínguez (Técnico de Gestión de Operaciones Zoológicas, y Responsable de Calidad y Medio Ambiente del Oceanogràfic), María José Pla Marzal (Técnico de Sistemas de gestión de Global Omium.) y Ana Pérez Sivera (Técnico de Cambio Climático de Global Omnium).

Avanqua Oceanogràfic, S.L. (www.oceanografic.org)
Calle Eduardo Primo Yúfera, Nº 1 B, 46013 Valencia España
Área de sostenibilidad de Avanqua
96 197 55 00
calidad@oceanografic.org

ANEXO II: Análisis de materialidad

GRI 103-1

Los temas materiales se obtienen a través del análisis de materialidad, donde se valora como afectan los aspectos y temas clave a cada grupo de interés. Éste permite identificar qué temas son más relevantes a nivel interno y cuales a nivel externo, y determinar los contenidos a incluir en la memoria de sostenibilidad anual.

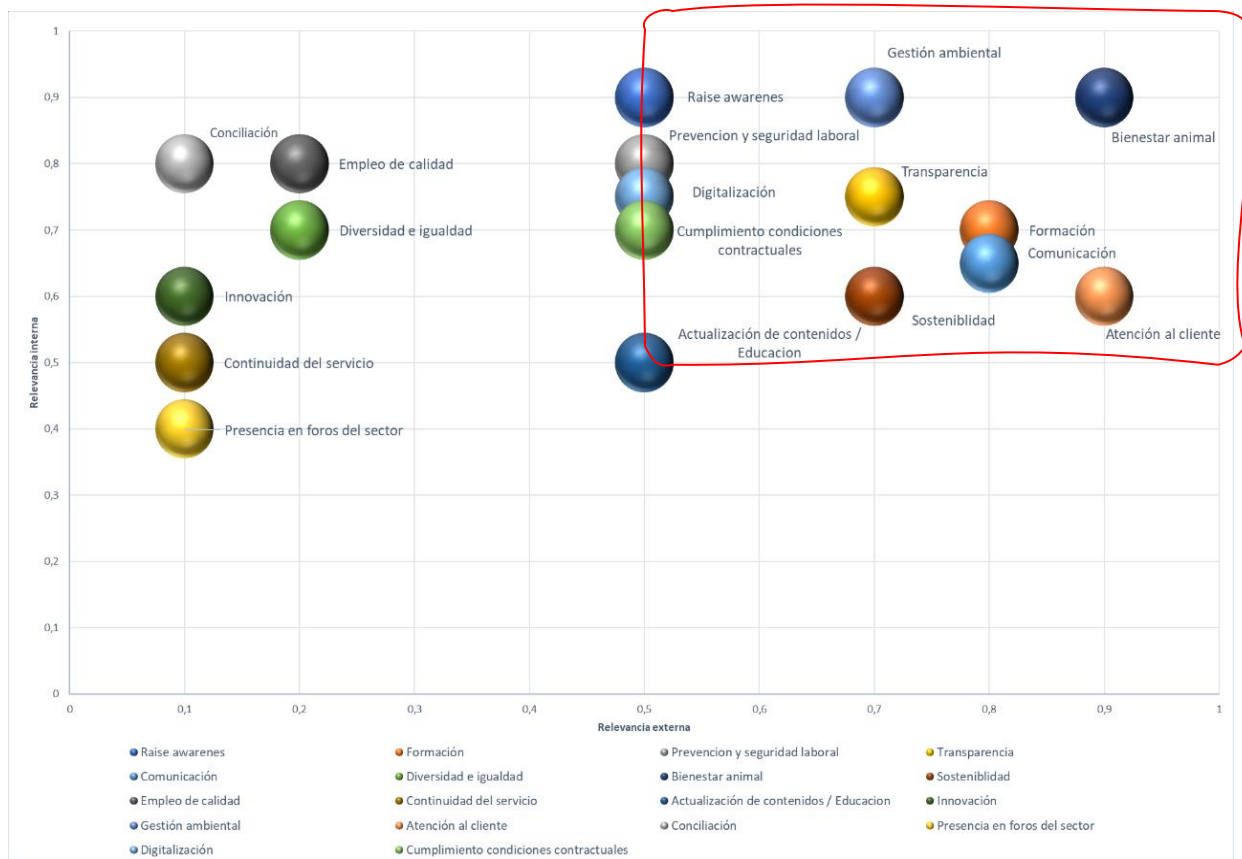
Para analizar los temas materiales se han establecido tres principios básicos para prestar los servicios fundamentales del acuario, que se fundamenta en:

- A. **E**ficiencia: Garantía de Disponibilidad de los Servicios.
- B. **T**ransparencia: Transparencia e Información sobre la Gestión de la Biodiversidad.
- C. **C**redibilidad: Aportación a la recuperación del medio natural.

Los temas materiales desarrollados en la memoria de sostenibilidad son aquellos sobre los cuales el Oceanogràfic ha querido priorizar su inclusión por impacto a nivel económico, ambiental o social, su influencia sobre los grupos de interés y/o su relación con el Plan Estratégico.

El proceso de identificación de los asuntos materiales se realiza siguiendo las recomendaciones recogidas en los principios del estándar GRI 101: Fundamentos 2016, que establece la materialidad como uno de los principios que han de seguirse para definir los contenidos de informes de sostenibilidad. [GRI 102-46](#) Como resultado del análisis de materialidad realizado por la dirección, se ha obtenido la matriz de materialidad, que recoge un total de dieciocho temas materiales, que afectan a los grupos de interés internos y externos, éstos se desarrollaran a lo largo de la memoria de sostenibilidad. De los dieciocho temas materiales se han considerado como relevantes doce, por considerarse con elevada relevancia tanto interna como externa (cuadrante superior derecho). [GRI 102-47](#) [GRI 102-46](#) Tras llevar a cabo la revisión de las necesidades y expectativas de cada grupo de interés (enero 2021), se realizó la revisión de las conclusiones por la dirección, viendo que concuerdan los temas materiales con las líneas estratégicas de la organización. [GRI 102-44](#) [GRI 102-49](#)

Respecto al año anterior se ha incluido como tema material la concienciación o “Raise awareness” y se han unificado los temas de actualización de contenidos/educación en un mismo tema material.



GRUPO DE INTERÉS 102-40	EJEMPLO	HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN 102-43	TEMAS DE INTERÉS 102-44	NECESIDADES 102-44	NUESTRO COMPROMISO ²⁶ 102-3	TEMAS MATERIALES 102-44
CLIENTES	CACSA	Actas reuniones de subcomisiones entre CACSA y AVANQUA Actas reuniones de subcomisión Calidad con CACSA	Integración en el proyecto global de CAC Coordinación, participación en la toma de decisiones	Cumplimiento contrato Cumplimiento de las cartas de servicio Capacidad de respuesta de AVANQUA ante contratiempos o imprevistos. Capacidad de respuesta de AVANQUA ante peticiones de CACSA	Cumplimiento requisitos de contrato Cumplimiento de las cartas de servicio Protocolos de actuación ante imprevistos	<ul style="list-style-type: none"> • Educación • Raise awareness • Formación • Prevención y seguridad laboral • Comunicación • Bienestar animal • Innovación • Atención al cliente • Cumplimiento condiciones contractuales
	Visitantes Usuarios Clientes potenciales	Evaluación periódica del grado de satisfacción Gestión de las comunicaciones (reclamaciones, sugerencias y felicitaciones) recibidas a través de los diferentes canales disponibles. Supervisión CACSA (Mystery shopper...)	Disfrutar del entorno ocio-formativo. Obtener un servicio satisfactorio y de calidad. Trato amable.	Cumplimiento de horarios. Que todas las actividades estén disponibles Plurilingüismo Adaptación instalaciones a los colectivos con discapacidades (diversidades funcionales)	Mantener una relación cercana con los visitantes /usuarios para garantizar la excelencia en la calidad de los servicios ofertados	
EMPLEADOS	Empleados de oficinas Empleados de tiendas Acuaristas	Grado de cumplimiento de los planes de formación Encuesta de clima laboral anual Seguimiento /autocontrol	Mejorar su motivación y sus condiciones laborales Tener carrera profesional Recibir formación	Mejorar la motivación y la implicación de los empleados ofreciendo un centro de trabajo para su desarrollo profesional y personal, a través de: Plan de formación continuada, medidas de conciliación familiar, incentivar la participación del trabajador con sugerencias para la operativa diaria, asegurar las medidas de seguridad y salud, evaluar el grado de satisfacción de los empleados y aplicar las medidas necesarias para garantizar un buen clima laboral. Cumplimiento del convenio	Plan de formación. Cumplimiento del convenio. Medidas derivadas de la encuesta de clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Educación • Raise awareness • Formación • Seguridad y Protección de la Salud laboral • Transparencia e Información • Diversidad e Igualdad • Conciliación • Empleo de calidad e innovación • Gestión ambiental y bienestar animal • Cumplimiento condiciones contractuales
ACCIONISTAS	Accionistas Socios Inversores	Cuenta de resultados. Control de cumplimiento legal Auditorías externas anuales	Rentabilidad y Sostenibilidad del negocio Imagen Participación	Beneficios. Inexistencia de responsabilidades legales Información de la dirección	Cuenta de resultados positiva. Nº de citaciones judiciales	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia Económica • Actualización de contenidos • Gestión ambiental y sostenibilidad

²⁶ El Oceanogràfic durante 2018 ha superado con éxito la auditoría externa por AENOR de los estándares internacionales ISO 9001:2015 de calidad, la ISO 14001:2015 de gestión ambiental y ISO 45001: 2018 de prevención. A través de éstas se lleva a cabo la medición de la eficiencia de las diversas áreas del acuario, para gestionar los temas materiales, el Oceanogràfic utiliza los objetivos derivados del sistema de gestión, así como la gestión de los canales de comunicación entre los grupos de interés y el acuario. [GRI 103-3](#)

GRUPO DE INTERÉS 102-40	EJEMPLO	HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN 102-43	TEMAS DE INTERÉS 102-44	NECESIDADES 102-44	NUESTRO COMPROMISO ²⁶ 102-3	TEMAS MATERIALES 102-44
						<ul style="list-style-type: none"> Organización y presencia en foros
COMUNIDAD	Gobiernos y administraciones públicas	Mantenimiento de sellos, evaluación del cumplimiento legal, etc.	Acogida de estudiantes en prácticas según los convenios establecidos. Convenio de colaboración con la red de varamientos. Instalaciones adaptadas a grupos especiales Imagen/marca de calidad para instituciones Compromiso con la sociedad a través de la participación de acciones de conservación, educación e investigación	Cumplimiento de los convenios y acuerdos establecidos con los organismos públicos. Cumplimiento de los estándares de calidad marcados por Turismo Valencia Cumplimiento de las cartas de servicios Cumplimiento de la legislación. Ausencia de repercusiones ambientales o en la salud pública.	Cumplimiento de los convenios y acuerdos establecidos con los organismos públicos Cumplimiento de las cartas de servicios Cumplimiento de la legislación.	<ul style="list-style-type: none"> Educación Raise awareness Formación Transparencia y comunicación Bienestar animal y sostenibilidad Innovación Presencia y participación activa en el desarrollo de los valores y la aportación de conocimiento cualitativo y cuantitativo del sector
	Medios de comunicación	Facturación Posicionamiento SEO y SEM Web ranking	Contratación espacios publicitarios en su medio Recepción de información actualizada. Destinar % de los ingresos por venta de entradas a realizar acciones con fines sociales. Suministro de contenidos	Cumplimiento del plan de marketing en materia de comunicación (aumentar la presencia en medios, mejorar el discurso sobre conservación y bienestar animal. Cumplimiento de la campaña anual de publicidad	Cumplimiento del plan de marketing en materia de comunicación (aumentar la presencia en medios, mejorar el discurso sobre conservación y bienestar animal. Cumplimiento de la campaña anual de publicidad	
	Vecinos	Evaluación del cumplimiento legal Ausencia de demandas	Ausencia de molestias	Cumplimiento de las ordenanzas	Cumplimiento de las ordenanzas	
	Sociedad civil	Subcomisión CACSA	Adquirir conocimientos sobre biodiversidad y conservación animal. Generar buena imagen de Valencia	Desarrollo de proyectos de conservación investigación y divulgación científica Destinar % de los ingresos por venta de entradas a realizar acciones con fines sociales. Promociones y descuentos para visitantes Convenios especiales	Desarrollo de proyectos de conservación investigación y divulgación científica. Destinar % de los ingresos por venta de entradas a realizar acciones con fines sociales.	
	Entidades sin ánimo de lucro	Autocontrol interno	Que se atienda a sus necesidades	Gestión de las peticiones que llegan a través de la central de reservas Convenios de colaboración	Gestión de las peticiones que llegan a través de la central de reservas	

GRUPO DE INTERÉS 102-40	EJEMPLO	HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN 102-43	TEMAS DE INTERÉS 102-44	NECESIDADES 102-44	NUESTRO COMPROMISO ²⁶ 102-3	TEMAS MATERIALES 102-44
MEDIO AMBIENTE Y BIENESTAR ANIMAL	Grupos activistas	Welfare Committee Proyectos de investigación del bienestar animal	Ausencia de animales en cautividad Bienestar animal	Desarrollo de proyectos que justifican la tenencia de animales en cautividad Recrear lo mejor posible los hábitats y naturales de los animales	Desarrollo de proyectos que justifican la tenencia de animales en cautividad Recrear lo mejor posible los hábitats naturales de los animales	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar animal Gestión ambiental
	Entidades/centros de investigación	Welfare Committee Proyectos de investigación del bienestar animal	Adquirir conocimientos sobre biodiversidad y conservación animal.	Desarrollo de proyectos de conservación investigación y divulgación científica	Desarrollo de proyectos de conservación investigación y divulgación científica.	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar animal Gestión ambiental Raise awarenes
	Voluntarios	Proyectos de investigación del bienestar animal	Adquirir conocimientos sobre biodiversidad y conservación animal.	Convenios especiales y colaboración en proyectos de bienestar animal.	Desarrollo de proyectos de conservación investigación y divulgación científica.	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar animal Gestión ambiental Raise awarenes
	Competencia	-	Entradas combinadas Colaboración técnica y comercial	Colaboración técnica y comercial	-	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia e información
PROVEEDORES	Proveedores directos Transportistas Fabricantes Organizaciones sindicales	Nº de quejas de proveedores	Mejorar la imagen de su marca Beneficio económico	Cumplimiento de las condiciones contractuales Cobro en plazos convenidos	Cumplir las condiciones de contrato	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y Protección de la Salud laboral Continuidad del servicio Diversidad e igualdad Compensación Global Cumplimiento condiciones contractuales
	Inspección de trabajo	Ausencia de sanciones por incumplimientos.	Cumplimiento de la legislación vigente en materia de PRL. Ausencia de accidentes graves.	Cumplimiento de la legislación vigente en materia de PRL.	Cumplimiento de requerimientos.	
	INVASSAT	Informes seguimientos anuales si procede.	Cumplimiento de la legislación vigente en materia de PRL. No inclusión en Plan Anual siniestralidad	Cumplimiento de la legislación vigente en materia de PRL.	Realización de acciones según informes realizados en visitas.	
	MUTUA	Estudio anual absentismo.	Reducción de la siniestralidad.	Gestión de partes DELTA en tiempo y forma.	Seguimientos siniestralidad.	
	Servicio de prevención mancomunado (SPM)	Cumplimentación memorias anuales	Cumplimiento de los requisitos legales con los medios del SPM.	Cumplimiento del contrato o convenio establecido con las empresas integrantes del SPM.	Grado cumplimiento planes.	

GRUPO DE INTERÉS 102-40	EJEMPLO	HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN 102-43	TEMAS DE INTERÉS 102-44	NECESIDADES 102-44	NUESTRO COMPROMISO ²⁶ 102-3	TEMAS MATERIALES 102-44
				Cumplimiento planificación preventivas y planes formación.		
	Servicio prevención ajeno (SPA)	Cumplimentación Memorias anuales	Cumplimiento del contrato vigente sin incidencias.	Cumplimiento del contrato vigente sin incidencias.	Renovación contrato.	
	Comité de seguridad y salud	Actas del CSS.	Atención a sus necesidades para la mejora de las condiciones de los trabajadores. Cumplimiento de la legislación vigente.	Tratamiento temas de interés propuestos por el CSS a la empresa.	Realización de reuniones periódicas obligatorias	



AVANQUA OCEANOGRÀFIC

**Àrea de Sostenibilitat de
Avanqua**

**Calle Eduardo Primo Yúfera, Nº 1 B
Valencia**

calidad@oceanografic.org

+34 96 197 55 00

Restaurante Submarino