

## POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE EMIVASA.

EMIVASA deseando manifestar su voluntad de respeto y compromiso con el Medio Ambiente, y la mejora continua de la calidad, establece los siguientes principios como fundamento de su Política:

### Clientes.

En EMIVASA existen varios tipos de clientes:

Como cliente principal, se considera a la Mancomunidad, Ayuntamiento, Corporación o empresa que suscribe un contrato de explotación/prestación de servicios con alguna de las empresas del Grupo. Como cliente subsidiario, se consideran todos los ciudadanos susceptibles de recibir los servicios prestados por las empresas del Grupo. Otro tipo de clientes son las propias empresas del Grupo, a través de los contratos de prestación de servicios suscritos entre las mismas.

EMIVASA se compromete a prestar el servicio de más calidad al mejor precio, según se establece en los respectivos contratos firmados con los representantes legales de las citadas Administraciones y Empresas. Con la periodicidad establecida en los contratos, normalmente anual, se informa a cada uno de sus clientes de la evolución técnica y económica del servicio. Por otra parte, se compromete a adecuar sus procesos de producción a la normativa medioambiental que le sea aplicable o cualquier otro requisito que se considere necesario, por entender que debe estar comprometido con las actuales y futuras generaciones demostrando que es posible combinar el progreso tecnológico con el respeto al medio ambiente ( Desarrollo Sostenible).

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

### Procesos.

La calidad y el respeto al medio ambiente forman parte de los procesos productivos por lo que la presente Política se integra en la actividad diaria utilizando criterios de gestión (calidad y ambientales). Para ello se han elaborado los correspondientes Mapas de Gestión por Procesos, donde se representan el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. La aplicación de la política se hace a través de los mismos órganos y sistemas utilizados para la dirección del GRUPO AGUAS DE VALENCIA. También, en los presupuestos y planes de inversión que se elaboran anualmente se incluyen y priorizan partidas directamente relacionadas con la gestión de la calidad/medio ambiente. Cada responsable de destino, al asumir la responsabilidad de la calidad y el respeto al medio ambiente relacionados con los servicios que gestiona, asume los gastos que la aplicación de lo establecido en el Sistema de Gestión genera en su destino.

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

### Personal.

Las personas al servicio de EMIVASA disponen de la formación adecuada a las funciones que realizan. Anualmente en el plan de formación, se recogen las necesidades que expresan los responsables de cada unidad para poder cumplir con estos requisitos, preparándose cursos específicos a tal efecto. Se promueven actuaciones de formación y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el Medio ambiente. La presente política se entrega a cada nuevo empleado al ingresar en cualquiera de las empresas de EMIVASA.

El Sistema de Gestión es comunicado a todo el personal, a través de los medios desarrollados por EMIVASA. Además, existen sistemas de comunicación exterior para informar a Entidades y Colectivos potencialmente afectados, sobre las actuaciones de EMIVASA en la conservación del medio ambiente.

### Sociedad.

EMIVASA desarrolla su compromiso con la calidad y el respeto al medio ambiente y lo hace trascender a la Sociedad a la que sirve mediante la cooperación con los organismos locales donde presta sus servicios. El Grupo ha creado una Fundación a través de la cual se gestionan multitud de actividades relacionadas con el sistema de gestión. Las empresas de EMIVASA, participan activamente en Fundaciones y Organizaciones empresariales que fomentan la gestión de la calidad y el medio ambiente.

### Mejora Continua.

La Dirección de EMIVASA mejora de forma continuada la eficacia y la eficiencia de su Sistema de Gestión mediante el uso de la política aquí expresada, la revisión del cumplimiento de los objetivos y programas de gestión, el estudio de los resultados de las auditorías, la gestión de las no conformidades y la revisión de los datos que se generan. Además, se esfuerza constantemente, para mejorar la eficacia y eficiencia de sus procesos productivos con el fin de conseguir la fidelización de sus clientes, la prevención de la contaminación, minimizando el uso de materiales y la generación de aspectos medioambientales negativos. Esta política estará siempre a disposición del público, ya que siempre estará situada visible en cualquiera de las instalaciones donde las empresas de EMIVASA prestan sus servicios.

En Valencia a 4 de marzo de 2008

  
D. Eugenio Calabuig Gimeno  
Presidente del Consejo de Administración