

**Suez Spain, S.L.U y sociedades participadas
que forman el Grupo Suez Spain**

**Estado de información no financiera
correspondiente al ejercicio anual 2021**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
-------------------	---

GOBERNANZA

NUESTRAS CIFRAS	7
Organización del Grupo	9
Información adicional	10
Magnitudes económico-financieras	10
Sociedades	11
ACTIVIDAD RESPONSABLE	15
Contexto y retos. Ética y transparencia, base de la cultura empresarial	15
Modelo de gobernanza	16
Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos	17
Sistema integrado de gestión de riesgos	19
Información adicional	23
Anticorrupción	23
Derechos humanos	24
Certificaciones	27
NUESTRA HOJA DE RUTA	29
Nuevos escenarios, nuevas oportunidades	29
Los criterios ESG	30
Nuestra respuesta	30

ACCIÓN AMBIENTAL

Contexto y retos ambientales.....	34
Gestión ambiental	35
1. Lucha contra el cambio climático	38
Mitigación	39
Adaptación	40
Información adicional	42
Tablas.....	42
2. Preservación del agua	44
Reutilización	44
Smart Water. Gestión avanzada del agua	45
Información adicional	46
Agua y efluentes	46
Tablas.....	47

3. De lineal a circular	48
Creación de biofactorías	48
Residuos	49
Información adicional	51
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.....	51
Tablas.....	52
4. Protección de la biodiversidad	54
Prevención	54
Restauración	55
Conocimiento	58
Alianzas	59

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Contexto y retos. Sociedad	60
5. Acceso al agua	62
Garantía de acceso	62
El cliente en el centro	63
Información adicional	67
Calidad de las aguas.....	67
6. Concienciación social.....	69
Aprender para transformar	69
Invertir en la comunidad	70
7. Equidad y personas	72
Contexto y retos. Personas	72
Equidad e inclusión en un entorno de confianza	73
Información adicional	82
Organización del trabajo	82
Implantación de políticas de desconexión laboral	84
Diálogo social.....	85
Tablas.....	88
8. Entornos seguros y saludables	101
Promoción de la seguridad y la salud laboral	101
Información adicional	102
Salud y seguridad en el trabajo	102
Balance de los convenios en el campo de seguridad y salud	103
Tablas.....	106

ACCIÓN AMBIENTAL

9. Innovación con impacto	110
Cetaqua/Dinapsis	110

GOBERNANZA

10. Las alianzas como motor	112
Contexto y retos. Alianzas	112

Las alianzas, nuestra forma de trabajar	113
Información adicional	122
Subcontratación y proveedores	122
La gestión de proveedores.....	123

SOBRE NUESTRO INFORME

Análisis de materialidad	126
Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad	130

INTRODUCCIÓN

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2021 del Grupo Suez Spain (en adelante, el Grupo). Con el presente EINF se da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En su elaboración se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y lo que establecen los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) (opción GRI seleccionados). Adicionalmente a este EINF, y para dar cuenta del desempeño de la compañía de los avances respecto de su plan estratégico y sus compromisos y gestión ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG), durante 2021 podrá ser consultada la publicación *2021 en un zoom*, que describe la actividad del Grupo en España. En el ámbito Chile, podrá ser consultado el informe integrado del Grupo Aguas Andinas, que por cuarto año consecutivo presenta a todos sus grupos de relación su Memoria Anual de forma integrada, combinando sus resultados económicos con los anteriores.

En línea con la Ley 11/2018, el presente EINF facilita información sobre cuestiones relacionadas con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal que son relevantes para el Grupo en la ejecución de sus actividades y en aquellas geografías en las que se concentra su negocio, siguiendo los criterios de materialidad, relevancia, comparabilidad y fiabilidad. El Grupo tiene actividad en España, Chile, Holanda, México, Paraguay, Colombia, Perú y Panamá. El alcance de la información no financiera reportada en 2019 y 2020 se ciñe a las empresas del grupo ubicadas en España y Chile. La actividad del Grupo en España y Chile supone el 96,8% del importe neto de la cifra de negocio y agrupa a cerca del 92% de la plantilla media consolidada.

Con el objetivo de mostrar la evolución de los datos, el presente EINF incluye también la información cuantitativa del año 2020 que se incluyó en el EINF 2020. En 2021 se han consolidado los datos de España y Chile cuando por criterios y contexto era viable presentarlo de este modo.

En la elaboración de este informe y la selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad realizado en 2020 (ver apartado "Materialidad") que fue revisado debido a la situación excepcional causada por la COVID-19 en el ámbito del Grupo en España. En el caso de la materialidad del Grupo Aguas Andinas ha sido realizada durante el 2021. De esta manera, en este Estado de Información No Financiera se indica, para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018, el grado de relevancia que tienen para la compañía las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para realizar el seguimiento y evaluación.

Con fecha 5 de enero de 2022 se ha formalizado, mediante escritura pública, la compraventa de la participación ostentada por Suez International, S.A.S. en el capital de la Sociedad Dominante a favor de Suez Groupe, S.A.S. Consecuentemente, la Sociedad Dominante ha pasado a ser una sociedad unipersonal.

Tras el acuerdo de Oferta Pública de Adquisición, aprobado por los Consejos de Administración de Suez y de Veolia Environnement el 14 de mayo de 2021, la citada Oferta Pública de Adquisición sobre el total del capital social de Suez, S.A. concluyó con éxito el 10 de enero de 2022 y permitió a Veolia Environnement adquirir el 86,22% del capital y de los derechos de votos

en Suez, S.A. La Oferta Pública de Adquisición se reabrió del 12 al 27 de enero de 2022, y finalizó con una aceptación del 95,95%. De acuerdo con la regulación de la AMF (Autorité des marchés financiers) francesa, Veolia Environnement realizará un proceso de venta obligatoria (*squeeze out*) para hacerse con el total de las acciones de Suez, S.A. que no posee y esta última será excluida de cotización de Euronext París y Euronext Bruselas.

En el presente informe, el tipo de cambio utilizado para los datos correspondientes al 2021 es de 895,34 pesos chilenos equivalen a 1 euro (tipo de cambio medio) y para los datos 2020 es de 903,85 pesos chilenos equivalen a 1 euro (tipo de cambio medio).

Las sociedades participadas que forman el Grupo figuran en el anexo I.

La actividad del Grupo en Chile está organizada en dos grandes unidades: Grupo Aguas Andinas y actividad propia del Grupo Suez en Chile.

La actividad del Grupo Suez en Chile incluye las siguientes sociedades:

Aguas de Atacama, SpA.
Corporación Chilena de Investigación del Agua
Empresa Depuradora de Aguas Servidas Mapocho-Trebal, Limitada (EDAM)
Inversiones Aguas Metropolitanas, S.A.
Servicios y Proyectos Ambientales, S.A.
Suez Advanced Solutions Chile Limitada
Suez Andina, S.A.
Suez Biofactoría Andina, SpA.
Suez Inversiones Aguas del Gran Santiago, Ltda.
Suez Medioambiente Chile, S.A.
Suez Obras e Ingeniería, SpA.
Suez Water Advanced Solutions Chile Limitada

La actividad del Grupo Aguas Andinas está constituido por las siguientes sociedades:

Aguas Andinas, S.A.
Aguas Cordillera, S.A.
Aguas del Maipo, S.A.
Aguas Manquehue, S.A.
Análisis Ambientales, S.A.
Eco-Riles, S.A.
Gestión y Servicios, S.A.

La nomenclatura utilizada en el presente Estado de Información no Financiera es la siguiente: *Grupo Suez* se refiere al Grupo Suez a nivel mundial; el *Grupo Suez Spain*, *Suez Spain* o el *Grupo* se refiere a la actividad desarrollada por el Grupo Suez Spain en todas las geografías en las que desarrollan actividades (ver países anteriormente citados). El *Grupo en España y Latinoamérica* se refiere a la actividad realizada por el Grupo Suez Spain en España, Chile, México, Paraguay, Colombia, Perú y Panamá. El *Grupo en España o España* se refiere a la actividad desarrollada por el Grupo Suez Spain en el ámbito geográfico de España; el *Grupo en Chile o Chile* se refiere a la actividad desarrollada por el Grupo Aguas Andinas y el Grupo Suez en Chile; el *Grupo Aguas Andinas* se refiere a la actividad desarrollada por las sociedades anteriormente mencionadas y *Grupo Suez en Chile*, al resto de sociedades del Grupo Suez Spain que operan en Chile y no forman parte del Grupo Aguas Andinas (también anteriormente mencionadas).

GOBERNANZA

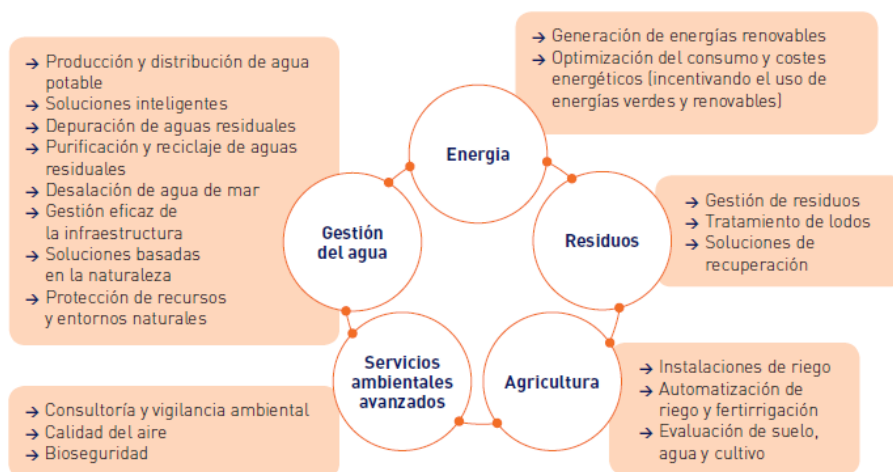
NUESTRAS CIFRAS

La actividad del Grupo Suez ha estado siempre vinculada a las grandes transformaciones de la sociedad. Ha liderado los importantes cambios sociales del siglo XIX, como la higiene pública, y del siglo XX, como el desarrollo urbano. Actualmente el Grupo Suez quiere ser agente del cambio hacia la nueva revolución circular y colaborativa.

El Grupo Suez integra soluciones y servicios personalizados e innovadores, orientados a la transición ecológica justa y digital, para mejorar nuestro entorno y el de nuestros clientes, contribuyendo asimismo a la sensibilización sobre la importancia de preservar el recurso agua y el medio ambiente.

Presencia del Grupo en el mundo

El Grupo, como referente en España en el desarrollo de soluciones y la prestación de servicios medioambientales tanto para cliente público como privado, se estructura alrededor de cinco ámbitos de actividad: gestión del ciclo integral del agua, servicios medioambientales avanzados (laboratorios de calidad, soluciones digitales y consultoría medioambiental), agricultura, residuos y energía, a través de soluciones innovadoras y tecnológicamente avanzadas basadas en la eficiencia, economía circular y bajas emisiones de CO₂. La actividad del ámbito agua es la más significativa en términos financieros.



Cerca del 97% del volumen de actividad se desarrolla en España y Chile. En Chile, la mayor actividad la reúne el Grupo Aguas Andinas. Estamos presentes también en otros países de Latinoamérica (México, Holanda, Colombia, Perú, Paraguay y Panamá).

El Grupo en España aglutina empresas dedicadas al ciclo integral del agua y al medio ambiente, con cercanía al territorio y a la ciudadanía para mejorar la calidad de vida de las personas.

Organización del Grupo

El Grupo es referente en el desarrollo de soluciones y servicios medioambientales tanto para cliente público como privado, y lidera la estrategia en materia de desarrollo sostenible, compromiso social y reconstrucción verde desplegada a través del Pacto social en todas las geografías que conforman el Grupo. El Grupo es plataforma de servicios para España y Latinoamérica, integra las capacidades, conocimientos (*know-how*), tecnología y experiencia necesarios para acompañar a las operadoras locales en la aportación de valor en su actividad a la ciudadanía. La transformación de las operaciones y la experiencia del cliente a través del desarrollo de soluciones digitales, innovadoras y sostenibles son palancas clave de la excelencia de los servicios prestados. El Grupo es motor de transformación y, como tal, integra servicios y funciones que permiten potenciar la innovación, sinergias y eficiencias en las mismas con foco en la generación de valor en las distintas geografías.



Información adicional

Magnitudes económico-financieras

La gestión de los riesgos financieros en el Grupo tiene como objetivos principales asegurar la disponibilidad de fondos para el cumplimiento en tiempo y forma de los compromisos financieros y proteger el valor en euros de los flujos económicos y de los activos y pasivos del Grupo.

Dicha gestión se desarrolla a partir de la identificación de los riesgos, la determinación de la tolerancia a cada riesgo, la cobertura de los riesgos financieros y el control de las relaciones de cobertura establecidas. La gestión de los riesgos financieros del Grupo se realiza de un modo único e integrado, lo que permite identificar la existencia de coberturas en los distintos negocios y optimizar así la contratación de coberturas en los mercados. Todas las coberturas externas, inclusive las relativas a empresas del Grupo, están sometidas a autorización y contratación centralizadas a nivel del Grupo.

Beneficios, país por país (miles de euros)

	2020	2021
Perú	(370)	(140)
Colombia	(1.481)	1.665
México	388	2.290
España	(59.021)	(18.623)
Holanda	(25.998)	789
Paraguay	(1.649)	(268)
Panamá	-	154
Chile	14.632	13.226
Total	(73.499)	(907)

Contribución fiscal (miles de euros)

	2020	2021
Total	49.733	45.404

IS pagado: corresponde al impuesto sobre beneficios efectivamente pagado en el ejercicio. No incluye cantidades devengadas.

Subvenciones (miles de euros)

	2020	2021
Total	9.143	8.895

Sociedades

Relación de sociedades que están incluidas en el EINF consolidado del Grupo

Detalle de sociedades integradas globalmente

España

Agbar Descarbonización Integral Energética, S.L.U.
Agua y Ciudad Agbar Entrepreneurship Investments, S.L.U.
Aguas de Albacete, S.A.
Aguas de Arona, S.A.
Aguas de Avilés, S.L.
Aguas del Arco Mediterráneo, S.A.
Aguas Término de Calvià, S.A.
Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A. (ASTOSAM)
Aigua de Rigat, S.A.
Aigües de Barcelona, E.M. de gestió del cicle integral de l'aigua, S.A.
Aigües de Matadepera, S.A.
Aigües Sant Pere de Ribes, S.A.
Anaigua, Companyia d'Aigües de l'Alt Penedès i l'Anoia, S.A., Societat Unipersonal
Aqua Development Network, S.A.
Aqua Security, S.A.U.
Aqualogy Business Software, S.A.U.
Aqualogy Solutions, S.A.U.
Aquamiente Servicios para el Sector del Agua, S. A. U.
Aquanex, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.
Aquaourense, Sociedade Provincial de Augas e Medio Ambiente, S.A.
Aqara, Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.U.
Auarbe, S.A.U.
Aquatec, Proyectos para el Sector del Agua, S.A.U.
Aquna, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.
Asturagua, Servicio Integral del Ciclo del Agua, S.A.U.
Canaragua Concesiones, S.A.U.
Canaragua Medioambiente, S.A.U.
Canat Recursos, S.A.
Cassa Aigües i Depuració, S.L.U.
Centro Andaluz de Investigaciones del Agua, Fundación Privada
Centro Operativo Ciclo Comercial, S.A.U.
CETAqua, Centro Tecnológico del Agua, Fundación Privada
Companyia d'Aigües de Palamós, S.A.
Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.
Concesiones Aguas Del Norte, S.L.U.
Construccions i Rebaixos, S.L.U.
Ecocem, valorización de residuos, S.L.
Fundació Agbar
Fundación Aqua
Fundación Centro Gallego de Investigaciones del Agua, Fundación Privada
Fundació Privada Cassa
Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.
Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.
Hidrogea, Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A.
IELAB Calidad, S.L.U.
Imina Habitatges de Lloguer, S.L.U.

Inmobiliaria Mina, S.A.
 Interlab Laboratorios, S.L.U.
 Labaqua, S.A.U.
 Laboratorio Dr.Oliver Rodés, S.A.U.
 Logistium Servicios Logísticos, S.A.U.
 Mina Pública d'Aigües de Terrassa, S.A.
 Navarra Gestión del Agua, S.A.
 Patmina, S.L.U.
 Publicaciones Del Agua, S.L.U.
 Ribatallada S.A.U.
 Serveis de L'Aigua, S.A.
 Smart Horizon, S.L.U.
 Socade Informática, S.L.U.
 Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U.
 SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.U.
 Suez Agriculture, S.A.U.
 Suez Recycling & Recovery Spain, S.L.U.
 Suez RR IWS Ibérica, S.L.U.
 Suez Treatment Solutions, S.A.U.
 Syntec Tecnologías de la Información, S.A.U.
 Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U.

Internacional

Aguas Andinas, S.A.
 Aguas Cordillera, S.A.
 Aguas de Atacama, SpA.
 Aguas del Maipo, S.A.
 Aguas Manquehue, S.A.
 Aguas, Servicios e inversiones de México, S. de RL. de C.V
 Análisis Ambientales, S.A.
 Aquaoccidente S.A. E.S.P
 Consorcio Aqualogy
 Consorcio Empresa Depuradora de Aguas La Enlozada
 Corporación Chilena de Investigación del Agua
 Eco-Riles, S.A.
 Empresa Depuradora de Aguas Servidas Mapocho-Trebal, Limitada (EDAM)
 Gestión y Servicios, S.A.
 IACMEX Contrataciones, S.A. de C.V.
 IASA Servicios Corporativos, S.A. de C.V.
 Industrias del Agua de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
 Interagbar de Colombia, S.A.S
 Inversiones Aguas Metropolitanas, S.A.
 Servicios y Proyectos Ambientales, S.A.
 Suez Advanced Solutions Chile Limitada
 Suez Advanced Solutions México, S.A. de C.V.
 Suez Andina, S.A.
 Suez Biofactoría Andina, SpA.
 Suez Colombia S.A.S. E.S.P.
 Suez Concesiones México, S.A. de C.V.
 Suez Holding Perú S.A.C.
 Suez Inversiones Aguas del Gran Santiago, Ltda.
 Suez Medioambiente Chile, S.A.
 Suez Obras e Ingeniería SpA.
 Suez Paraguay S.A.

Suez Water Advanced Solutions Chile Limitada
Suez Water Advanced Solutions Perú, S.A.C.
Tecnología y Servicios de Agua, S.A. de C.V.

Detalle de sociedades integradas proporcionalmente

Internacional

Consorcio LAC
Consorcio Latino de Actividades Comerciales
Consorcio Latino de Actividades Comerciales de Clientes Especiales
Consorcio Río Casma
Consorcio Río Mala
Consorcio Stal Rimac
Consorcio Supervisor Pachacutec

Detalle de sociedades integradas aplicando el método de la participación

España

Abastament en Alta Costa Brava, E.M., S.A.
AgriWater, S.L.U.
Aguas de Benahavís, S.A.
Aguas de Cieza, S.A.
Aguas de Jumilla, S.A.
Aguas de Lorca, S.A.
Aguas de Montilla, S.A.
Aguas de Puertollano, S.L.
Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A.
Aguas Municipalizadas de Alicante Empresa Mixta S.L. (AMAEM)
Aguas Vega-Sierra Elvira, S.A. (AGUASVIRA)
Aigües Colomenques, S.L.
Aigües de Cullera, S.A.
Aigües de Segarra-Garrigues, S.A.
Aigües d'Osona, S.A.
Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.
Aigües Municipals de Paterna, S.A.
Bluephage, S.L.
Comaigua, S.L.
Costa Brava Abastament Aqualia Sorea A.I.E.
Depuradores d'Osona, S.L.
Drenatges Urbans del Besòs, S.L.
E.D.A.R. Cádiz-Sant Fernando, A.I.E.
E.M. d'Aigües de la Costa Brava, S.A.
Eco-Neteges Especials, S.A.
Ecoplanta Molecular Recycling Solutions, S.L.
Empresa d'Aigües i Serveis de Cervera i la Segarra, S.L.
Empresa Mixta Aigües de l'Horta, S.A.
Empresa Mixta de Aguas de Antigua, S.L.
Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada, S.A. (EMASAGRA)
Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A. (EMAHSA)
Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. (EMUASA)
Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, S.A. (EMATSA)

Gestió Aigua Calella, S.L.
Girona, S.A.
Labagua-Corporación Empresarial Vectalia
Seinon Solutions, S.L.
Sermubeniel, S.A.
Simmar, Serveis Integrals del Maresme, S.L.
Sociedad Concesionaria de Agua de Navarra, S.A.
Sociedad Concesionaria de la Zona Regable del Canal de Navarra, S.A.
Sociedad Mixta Aguas de León, S.L.
Sorea-Aqualia A.I.E.
Sorea-Rubatec-Amsa A.I.E.
Tecnalabaqua, A.I.E.
Teidagua, S.A.
Wise Irrisystem, S.L.

Internacional

Aguas Argentinas, S.A.
Aguas de Cartagena, S.A., E.S.P. (ACUACAR)
Aguas de Saltillo, S.A. de C.V.
Aguas Provinciales Santa Fe, S.A.

ACTIVIDAD RESPONSABLE

Contexto y retos. Ética y transparencia, base de la cultura empresarial

El respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales de Suez en el desarrollo de sus actividades, en consonancia con el espíritu y el texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. En este sentido, los profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que estas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad ni en su dignidad, por causa de la actuación de la empresa o de uno de sus profesionales. Garantizar el cumplimiento de la legislación (*compliance*), la prevención de cualquier forma de corrupción y soborno, así como asegurar altos estándares éticos en el desarrollo de las actividades de la compañía es el firme compromiso del Grupo.

Por ello, el Grupo incorpora a su gestión los principios de **transparencia, responsabilidad ética** y buen gobierno mediante políticas corporativas y la gestión de **la comunicación, la confianza y la reputación**, que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial.

Por otro lado, muchos países donde opera el Grupo han desarrollado normativas y legislaciones en cuanto a los modelos de prevención de delitos específicos, de transparencia y derechos humanos. En España, en concreto, la Ley de transparencia, el Plan Nacional de Derechos Humanos, reforma del Código Penal. En Francia, la ley sobre el deber de vigilancia de las empresas transnacionales y la ley sobre la transparencia, la lucha contra la corrupción, y la modernización de la vida económica, denominada “ Sapin II “.

A raíz de la situación de pandemia, ha habido menciones sobre el tratamiento de datos personales por cuestiones vinculadas a la salud.

Los principales retos en el ámbito de la ética e integridad son continuar profundizando en la implementación de la metodología de identificación y evaluación de riesgos asociados a los derechos humanos, especialmente en el ámbito de Latinoamérica. Asimismo, generar el mecanismo interno en derechos humanos para integrarlo en el resto de los procesos de riesgos y cumplimiento de la compañía. Por último, revisar y adaptar los canales de denuncia y protocolos asociados, e impulsar y reforzar su utilización, en el contexto de la aplicación de la Directiva UE 2019/1937 y de la necesaria trasposición a la legislación española que tiene como plazo de implementación el 17/12/2021.

Y hay que destacar, en el contexto actual, que el mundo de las finanzas tiende a alinearse con un movimiento de inversiones sin precedentes destinado a la financiación verde. La sostenibilidad y las finanzas son dos ejes complementarios que han de reforzarse mutuamente. Las regulaciones europeas cada vez ponen más foco en la transparencia en el reporting ESG y en la información que deben divulgar las sociedades financieras y no financieras sobre la sostenibilidad de sus actividades en alineación con los objetivos de la taxonomía UE.

Este robusto sistema de debida diligencia, *compliance* y prevención en la comunicación llevada a cabo incide de manera directa en la reputación de la compañía.

Temas materiales

- 6 Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
- 4 Ética e integridad

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión

- Red de *compliance officers*
- Red de gestión de riesgos

Políticas asociadas

- Código Ético
- Política de derechos humanos del Grupo Suez
- Guía de Ética en las Relaciones Comerciales del Grupo
- Política de integridad en las relaciones internacionales
- Política de desarrollo sostenible
- Política de equidad
- Política de seguridad y salud laboral
- Política de movilidad y selección
- Política general de compras
- Política de compras responsables

Certificaciones

- Gestión antisoborno, según ISO 37001:2017

Modelo de gobernanza

En 2021 se ha consolidado la incorporación a nuestra gestión de los principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno mediante políticas corporativas que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial.

Durante el año 2021 la COVID-19 ha seguido golpeando fuertemente a España y a Latinoamérica. Tal y como ya ocurrió en 2020, en 2021 nuestra gestión se ha distinguido por garantizar el suministro de agua y la seguridad de las personas en todo momento. Los comités de crisis creados en 2020 han permitido realizar el seguimiento de las medidas adoptadas y tomar las decisiones de actualización de las mismas según el momento de la pandemia.

El Consejo de Administración de Suez Spain, S.L.U. tiene entre sus facultades determinar las políticas y estrategias generales, así como supervisar los diferentes comités y directivos designados. En esta línea, el Consejo de Administración de Suez Spain, S.L.U. y los órganos de gobierno de las sociedades filiales y/o participadas supervisan la composición y el funcionamiento del órgano designado en materia de estructura ética y *compliance*.

Asimismo, el Consejo de Administración ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y de seguimiento periódico de los sistemas implantados para el control interno y gestión de riesgos. A propuesta del Comité de Desarrollo Sostenible, el Consejo de Administración aprobó y ratificó la política y directrices de desarrollo sostenible, aún vigente, en línea con los principios aplicados por Suez.

Durante el año 2018, y siguiendo la metodología del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), se realizó una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos susceptibles de mejora que permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción. En 2019 se implantó un nuevo marco de referencia de control interno en Grupo para una mejor definición y

categorización de los riesgos. Además, se desplegó una herramienta corporativa para una mejor gestión de las campañas de autoevaluación de control interno.

El Consejo de Administración formula las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad. En dicho informe se hace mención, desde 2018, al Estado de Información no Financiera, que se somete a aprobación de la Junta de Socios, tal como ocurre en el resto de las sociedades. También la gestión que realiza el órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General de Socios que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

Mediante el Código Ético reafirmamos nuestros valores esenciales

- Pasión por el medio ambiente
- Respeto
- El cliente es lo primero
- Espíritu de equipo

Estos valores corporativos se expresan a través de nuestros comportamientos, que deben estar guiados por los siguientes principios: el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad y el respeto por las personas. Dichos principios se aplican a todos los ámbitos en los que actuamos: en la organización (los profesionales y los accionistas); el mercado (clientes, proveedores y socios, competidores) y el entorno (la comunidad, el planeta).

Defendemos a los profesionales que de buena fe notifiquen posibles incumplimientos frente a represalias u otras situaciones.

Nuestro sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura del Compliance Officer (CO), que reporta al órgano de gobierno de cada sociedad.

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

Hemos avanzado hacia un modelo de organización adaptado a la singularidad de cada una de nuestras empresas sensibilizando en la elaboración y revisión periódica de un Código Ético, modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales y normativa asociada en 94 de nuestras empresas.

En 2021 hemos mejorado en el conocimiento de los riesgos de *compliance* vinculados a nuestras relaciones con terceros, a través de unas sesiones de formación a las que han asistido 354 profesionales en la sesión de ámbito España y 37 profesionales del Grupo Aguas Andinas. También hemos reforzado conocimientos especializados para los profesionales dedicados a *compliance* a través de diversos webinar con expertos externos, como el realizado en relación con las circunstancias de posible prohibición de contratación previstas en la normativa española o la sesión sobre “Canal de denuncias, investigaciones internas y la nueva Directiva Europea 2019/1937 de protección de los alertadores”.

Asimismo, tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas el modelo comprende un conjunto normativo interno que establece pautas de actuación en diversas materias, así como otros elementos a desarrollar en cada empresa:

- Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.
- Normativa (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente en España:
 - Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
 - Política de patrocinios y colaboraciones
 - Política de cumplimiento ambiental
 - Política de cumplimiento fiscal
 - Política de seguridad de la información y uso de las TIC
 - Política de gestión de conflictos de interés
 - Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas

Y en el caso del Grupo Aguas Andinas, se ha desarrollado normativa similar a partir del diagnóstico de riesgos.

- Nombramiento del órgano de supervisión y control (Compliance Officer).
- Establecimiento de un canal de comunicación confidencial disponible interna y externamente.
- Aprobación de un protocolo disciplinario, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

Hemos desarrollado una política que establece un marco de actuación en materia de integridad en las relaciones comerciales alineado con los principios de la OCDE¹ para nuestras empresas filiales en el extranjero.

1 Convenio de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales.

Canal de denuncias

Todas las comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas. El informe anual que el Comité de Ética y Cumplimiento y/o el Compliance Officer ponen a disposición del órgano de gobierno de la entidad incorpora, junto con el resto de actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad en relación con investigaciones realizadas, así como de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido. En 2021 los Compliance Officer de cada sociedad han recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas, y han realizado las diligencias informativas oportunas, así como recomendaciones en el ámbito de mejora de procesos de control interno y, en su caso, con traslado al responsable de recursos humanos para la propuesta de medidas disciplinarias.

Nuestra respuesta ante la COVID-19 y los planes de recuperación

Si en 2020 la prioridad del Grupo fue garantizar el cumplimiento del doble objetivo de protección de la salud de los profesionales y preservación del servicio que prestamos, 2021 marca el inicio de la recuperación. Manteniendo estos dos objetivos como prioritarios, la evolución favorable de los indicadores sanitarios ha hecho posible, además de un retorno progresivo y de manera prudente a la presencialidad en los centros de trabajo, el impulso decidido y la apuesta por la estrategia española plasmada en el Plan de recuperación, transformación y resiliencia (PRTR).

La Orden del Ministerio de Hacienda y Función Pública HFP/ 1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del PRTR, complementa el RDL 36/2020 en el que se define una gobernanza orientada a facilitar la toma de decisiones y garantizar un efectivo control y auditoría de los fondos. El art. 6 de la Orden introduce la exigencia para todas las entidades involucradas en la aplicación de estos fondos de disponer de un plan de medidas antifraude como mecanismo de prevención para la utilización de los mismos, de conformidad con las normas aplicables, en particular en lo que se refiere a la prevención, detección y corrección del fraude, la corrupción y los conflictos de intereses.

El modelo de *compliance* que se ha venido desarrollando en las empresas del Grupo desde 2011 se adecua perfectamente a los requerimientos identificados en este Plan de medidas antifraude, en los cuatro elementos del ciclo: prevención, detección, corrección y persecución.

Sistema integrado de gestión de riesgos

La Dirección de Riesgos elabora un informe anual, en el que se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida el Grupo. Para su elaboración se designan los responsables de los riesgos que representan las distintas responsabilidades operacionales y funcionales de la empresa, de modo que cada *mánager* es considerado como un gestor de sus propios riesgos (Risk Owner). Los Risk Owner han identificado y evaluado los principales riesgos de su ámbito y han fijado los planes de acción necesarios para la contención y/o mitigación de los riesgos.

El Departamento de Control Interno identifica e implanta las actividades para asegurar que dichos riesgos están siendo controlados, y lo hace a partir de la metodología y las mejores prácticas internacionales basadas en el marco conceptual del Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) aplicadas en el marco referencial adoptado en 2019. Las campañas de evaluación permiten analizar el grado de cobertura de cada riesgo y, en caso de no estar cubierto al 100%, establecer un plan de acción. Anualmente se realiza un seguimiento que se cumplimenta en los planes de acción establecidos.

La Dirección de Auditoría Interna evalúa de forma objetiva e independiente los procesos de gestión de riesgos y el control interno, con el objetivo de validar su cumplimiento y proponer aspectos de mejora.

En 2021 se han elaborado los mapas de riesgos de los ámbitos del Grupo en España, Latinoamérica y del Grupo Aguas Andinas. Los mapas de riesgos de España, Latinoamérica y Aguas Andinas han sido aprobados por sus respectivas direcciones.

Gestión de riesgos

El Grupo dispone de un sistema integrado de gestión de riesgos, en cuyo marco se elaboran los mapas de riesgos del Grupo en España, Latinoamérica y el Grupo Aguas Andinas.

En ellos se reflejan los riesgos y oportunidades a los que el Grupo se enfrenta en el ejercicio de su actividad, en una doble vertiente: financiera (impacto en EBITDA) y no financiera (impacto en imagen/reputación, salud, medio ambiente, motivación y satisfacción del cliente).

Asimismo, se establecen los planes de acción necesarios para controlar, mitigar o eliminar los riesgos detectados, en los que se nombra a un responsable de la ejecución de dichos planes y se realiza un seguimiento semestral del cumplimiento de estos.

La gestión de riesgos permite:



La metodología empleada, Enterprise Risk Management (ERM), permite conocer mejor los riesgos y, por tanto, mejorar la toma de decisiones, por lo que la gestión de riesgos es concebida como una herramienta clave para su sistema de gobernanza. La normativa aplicada para la identificación, evaluación y priorización de los riesgos, entendida esta como estándar profesional internacional, es la ISO 31000 y COSO ERM.

Los riesgos principales detectados, tras el análisis realizado en 2021 son:

Estratégicos

- Descenso en los niveles de demanda acentuado por la crisis sanitaria de la COVID-19, que supuso un descenso en el consumo de las industrias, negocios y particulares, y que aún no se han recuperado.
- Ralentización de la actividad económica, con pocas oportunidades de crecimiento.
- Cambios en la normativa aplicable, con posibles nuevas exigencias y restricciones que pueden dificultar o encarecer los costes de las actividades.

Financieros

La gestión de los riesgos financieros en el Grupo tiene como objetivos principales asegurar la disponibilidad de fondos para el cumplimiento de los compromisos financieros y proteger el valor en euros de los flujos económicos y de los activos y pasivos del Grupo. Dicha gestión se desarrolla a partir de la identificación de los riesgos, la determinación de la tolerancia a cada riesgo, la cobertura de los riesgos financieros y el control de las relaciones de cobertura establecidas. La gestión de los riesgos financieros del Grupo se realiza de un modo único e integrado, lo que permite identificar la existencia de coberturas en los distintos negocios y optimizar así la contratación de coberturas en los mercados. Todas las coberturas externas, inclusive las relativas a empresas del Grupo, están sometidas a autorización y contratación centralizadas a nivel del Grupo.

Los principales riesgos a los que se ve sometido el Grupo de forma recurrente son:

- Fluctuaciones de los tipos de cambio y de interés.
- Impago de clientes.

Operativos

- Riesgos de continuidad de negocio y de seguridad y salud de los trabajadores.
- Nuevas formas de trabajo.
- Ciberseguridad: la aceleración en los cambios tecnológicos y en la digitalización de los procesos productivos propiciada por la COVID-19 supone un reto para la seguridad en las infraestructuras tecnológicas ante ataques y amenazas exteriores, que se han incrementado sustancialmente.
- Cambio climático: los desastres naturales, como sequías, lluvias torrenciales, inundaciones, huracanes, terremotos y erupciones volcánicas son cada vez más frecuentes y más intensos por lo que suponen un reto importante para la integridad de los activos y para poder garantizar la continuidad del servicio.

El Grupo en España ha realizado la evaluación de los riesgos de acuerdo con lo estipulado en la Ley 26/2007, de responsabilidad medioambiental y normas de desarrollo, realizando las evaluaciones de impacto ambiental en los supuestos previstos por la ley. Asimismo, el Grupo en España dispone de un seguro de responsabilidad medioambiental que cubre las posibles responsabilidades que pudieran acontecer en los términos legales, hasta un importe de 5 M€, cubriendo el posible exceso de este importe a través de las pólizas contratadas por el grupo matriz al que pertenece.

El Comité de Riesgos y el Consejo de Administración aprueban el mapa de riesgos del Grupo en España y Latinoamérica, que recoge la identificación y gestión de los impactos financieros y no financieros de los riesgos evaluados con una visión temporal de cinco años. De forma semestral, la Dirección de Riesgos y Seguros realiza un seguimiento de los planes de acción formulados en el mapa de riesgos del ejercicio, y presenta el resultado ante el Comité de Riesgos.

La interacción entre gestión de riesgos y control interno permite establecer controles para asegurar el seguimiento y mitigación de los riesgos identificados.

En cuanto al respeto de los derechos humanos, en 2020 se llevó a cabo una revisión de riesgos y amenazas en relación con los derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales para detectar posibles puntos de vulnerabilidad y, en su caso, diseñar e implementar medidas para mejorar la calidad de dichos riesgos. El perímetro estudiado incluyó

no sólo el grado de cumplimiento interno sino también el de los proveedores. Como resultado de dicha identificación no se detectaron riesgos significativos.

Control interno

Anualmente las sociedades principales del Grupo llevan a cabo la autoevaluación de los procesos de control interno con el fin de verificar si las actividades de control mitigadoras del riesgo están implementadas; en caso contrario, deben describir un plan de acción. Los resultados de la autoevaluación son presentados en el Comité de Riesgos, cuya principal función es el control interno, auditoría interna y seguimiento y supervisión en la minimización de riesgos.

El diseño y la eficacia operativa de los controles se valida mediante acciones de testeo y pruebas de auditoría, a través del área de auditoría interna de la empresa y del trabajo realizado por los auditores estatutarios de EY.

En 2019 se inició el despliegue de un nuevo marco de referencia de control interno, a través de una nueva herramienta de evaluación y *reporting*, que permite una mayor homogeneización en los criterios de evaluación y una categorización efectiva de los riesgos. Dicha clasificación cubre desde riesgos de fraude, riesgos de estructura ética y protección de datos de carácter personal, riesgos de procesos transaccionales, riesgos de procesos soporte y riesgos operacionales. Asimismo, el flujo de aprobaciones en el nuevo sistema permite asegurar la correcta designación de responsabilidades durante el proceso de diseño de los controles y su posterior autoevaluación anual, además de proporcionar trazabilidad a la auditoría interna para testear las acciones preventivas previamente volcadas en el sistema.

El resultado obtenido por las evaluaciones de control interno muestra un alto grado de madurez o mitigación de los riesgos, validado por la auditoría externa, con una cobertura de riesgos del 98% en el Grupo en España y del 93% en Latinoamérica. A cierre de año 2021, se han definido las acciones preventivas necesarias para llegar a cubrir el 100% de los riesgos.

Información adicional

Anticorrupción

El compromiso del Grupo Suez con la promoción de sus valores y principios de actuación se expresa a través de su Código Ético, que las empresas del Grupo han asumido como propios.

La política de tolerancia cero a la corrupción se recoge tanto en el Código Ético como en el Protocolo de Ética en las Relaciones Comerciales del Grupo, en el que se recogen los principios de actuación en las relaciones comerciales con terceros (clientes, proveedores, socios comerciales, competencia) en relación con la prevención de la corrupción, protección de las leyes de mercado y por una competencia leal, y protección de la confidencialidad, entre otros.

Esta política se ve reforzada por protocolos específicos como el de debida diligencia con socios de negocio y clientes, debida diligencia en caso de operaciones de adquisición de sociedades, política de patrocinios y colaboraciones, así como con la incorporación de cláusulas estándar anticorrupción en los contratos con terceros.

En el marco de cumplimiento de la ley Sapin II, por parte del Grupo Suez, las empresas del Grupo con dominio de gestión realizan una evaluación anual de riesgos de corrupción, elaborando planes de actuación asociados y atendiendo a los requerimientos de rendición de cuentas como mínimo una vez al año.

Tanto en las empresas del Grupo en España como en las del Grupo Aguas Andinas se ha avanzado en el desarrollo de análisis de riesgos locales e implementación y evaluación de políticas y controles específicos. En ambos casos han designado un órgano de supervisión del modelo de prevención de delitos (Compliance Officer o Comité) y cuentan con normativa interna local aplicada a la prevención de las incidencias de corrupción, soborno y blanqueo de capitales, que incorporan pautas de actuación en materias como la entrega o aceptación de atenciones, realización de actividades de patrocinio y mecenazgo, o gestión de conflictos de interés, entre otras.

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como la eficacia de los controles implantados y el riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

Asimismo, el proceso y controles de ética y *compliance* se evalúan anualmente en el marco de la revisión de control interno como parte del Sistema de Control Integrado.

Adicionalmente, el Grupo Aguas Andinas tiene su propio sistema de gestión certificado según la norma ISO37001, estándar que ayuda a las organizaciones en la lucha contra la corrupción, mediante el establecimiento de una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento. En 2021 se ha realizado la auditoría externa de cumplimiento y renovación de esta certificación con resultado satisfactorio y validez para los próximos tres años.

Por último, hay que destacar que a finales de 2019 se formalizó, mediante aprobación por el Consejo de Administración del Grupo, la política de integridad en las relaciones internacionales. En ella se establecen principios comunes de actuación para las filiales del Grupo en el extranjero, en base a estándares de la OCDE, y se formalizan los modelos de *reporting* y relación respecto a estas filiales.

Derechos humanos

Para el Grupo en España, el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que le otorga una importancia especial en el desarrollo de sus actividades, en virtud del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

El Grupo Suez y sus empresas en España y Latinoamérica asumen el compromiso en favor de los derechos humanos y respeto de la dignidad humana a través del Código Ético, y de la política de derechos humanos del Grupo Suez.

Este compromiso se manifiesta también en el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, en Chile, a través de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y de su declaración de cumplimiento de sus 10 principios. Adicionalmente, el Grupo Aguas Andinas ha aprobado una política de derechos humanos específica que da respuesta a su realidad.

La debida diligencia de estos derechos se asegura, entre otros mecanismos, a través de la articulación de políticas de gestión; la identificación de los riesgos asociados al impacto sobre los derechos humanos; el establecimiento de canales de diálogo entre empleados (como la red de embajadores), y buzones como el codigoetico.Suezspain@Suez.com, disponible para realizar cualquier consulta o queja.

En 2021, como ya sucedió en 2020, ni el Grupo en España ni el Grupo Aguas Andinas han registrado denuncias por casos de vulneración de derechos humanos a través de los canales de establecidos a tal fin en sus respectivas páginas web. Se han realizado varias acciones, tanto de comunicación como de formación, para reforzar el uso de estos canales.

En 2018 el Grupo Aguas Andinas desarrolló una revisión o evaluación del impacto de su actividad sobre los derechos humanos, identificando 12 procesos en los que existe un riesgo potencial de impacto sobre los derechos humanos. A partir de dicha identificación, se han llevado a cabo diferentes acciones, entre ellas la capacitación de su plantilla en dicha materia, la inclusión de los derechos humanos en diferentes políticas y crear un tipo de denuncia (“incumplimiento de política DDHH”) en el canal de denuncias de la compañía. En 2021 ha seguido vigente la implementación de dicha metodología y se ha seguido avanzando en la implantación de las medidas, adicionalmente se comenzó la actualización del proceso de debida diligencia de DDHH realizado en 2018.

Derechos humanos y la plantilla

En su política de derechos humanos, el Grupo Suez se compromete a respetar y promover los derechos humanos en todos sus ámbitos de actuación, y específicamente a respetar los derechos de sus empleados y empleadas según establecen los estándares de la OIT; también requiere a sus profesionales el respeto de los derechos humanos, cualquiera que sea su ámbito de trabajo, además del deber de informar a los socios o empresas proveedoras de la existencia de la mencionada política de derechos humanos.

La normativa laboral vigente en España está alineada con los principios y derechos fundamentales establecidos en la Declaración OIT respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. En su compromiso con estos principios, el 100% de la plantilla del Grupo en España en 2021, igual que en 2020 está adscrita a convenios colectivos que igualan o mejoran el Estatuto de los Trabajadores y dicha normativa.

Chile es estado miembro de la OIT y, por lo tanto, se adhiere también a sus principios. Del mismo modo que en España, también la normativa chilena en el ámbito del trabajo protege los derechos fundamentales de los individuos. El Grupo Aguas Andinas se asegura de que los derechos fundamentales de trabajadores y trabajadoras cumplan con la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación, cumpliendo con la legislación chilena en todo ámbito, incluyendo lo estipulado en materias de derechos.

En el Código Ético del Grupo se recogen valores corporativos que se expresan a través de las maneras de actuar de sus profesionales. Valores como el respeto y el espíritu de equipo favorecen unas relaciones entre trabajadores y trabajadoras basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. El Grupo condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprueba cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuosa con la diversidad y con la vida privada, el Grupo tiene en cuenta ante todo las competencias de sus profesionales y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación.

Además de la Política de Derechos Humanos y del Código Ético, el compromiso con los derechos humanos del Grupo en España se materializa en distintas políticas:

- **La Política de Equidad** considera que el principio de equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de la actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de la organización, con respeto efectivo a la diferencia.
- **La Política de Seguridad y Salud Laboral** establece el compromiso de la empresa con la preservación de la salud y la seguridad de la plantilla.
- **La Política de Movilidad y Selección** incluye el principio de no discriminación por sexo, edad, origen, religión, discapacidad u orientación sexual; el principio de discriminación positiva, y el principio de diversidad que favorezca la incorporación de jóvenes, personas en riesgo de exclusión o de violencia de género.

El compromiso del Grupo con la seguridad y salud laboral muestra la larga trayectoria en la protección de unas condiciones de trabajo satisfactorias, con el objetivo “0 accidentes”. Para ello, el Grupo centra su estrategia en la formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en el cambio tecnológico y cultural para minimizar el riesgo vinculado al factor humano. El control de riesgos, por un lado, y proyectos como el de Cultura Justa y la formación en liderazgo en seguridad y salud, por otro, van dirigidos a la consecución de este objetivo y, por tanto, a garantizar estas condiciones de trabajo.

El Grupo en España apuesta por el empleo estable y vela por el bienestar y la experiencia de la plantilla. En este contexto se enmarca el Programa de Hábitos Saludables, con el claro objetivo de promover la salud personal y laboral tanto en relación con el bienestar físico como emocional y la nutrición y alimentación, con un amplio abanico de acciones y actividades que confirman el decidido compromiso de la compañía para potenciar un modelo de empresa saludable.

Otra iniciativa es el proyecto Smart Working, un proyecto de evolución del modelo de trabajo que pretende, entre otras líneas, aportar una mayor flexibilidad a la plantilla, permitiendo elegir cuándo, dónde y cómo prefiere trabajar. El proyecto contribuye así a la equidad y a la no discriminación. Al igual que en España, esta misma iniciativa se ha implementado también en Grupo Aguas Andinas.

El Grupo en España impulsa el empleo de calidad también desde el ámbito formativo, y es el referente a nivel nacional de la FP Dual del Sector del Agua y de la incorporación de estudiantes en prácticas.

Adicionalmente, también se favorece la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, con iniciativas en colaboración con administraciones públicas y entidades del tercer sector.

Derechos humanos en la cadena de valor

El Grupo forma parte de la comunidad Achilles. En el sistema de calificación de proveedores de esta comunidad se incluyen preguntas sobre cumplimiento de los derechos humanos, tanto para el registro básico de ellos como el registro Repro (dando cobertura a los proveedores del Grupo en España de riesgo medio y alto). De forma directa (referencia explícita al concepto "derechos humanos") e indirecta (referencia a artículos específicos como la no discriminación, explotación infantil, etc.). El indicador del volumen de compras evaluado con criterios de derechos humanos se sitúa en el **78,5%**.

En España los proveedores tienen acceso a los contenidos de las políticas y del Código Ético en el portal de proveedores Supplierbox www.supplierbox.

El **97,08%** de los proveedores estratégicos con los que trabaja el Grupo en España están ubicados en territorio español, por lo que el cumplimiento de estos derechos humanos está garantizado por el marco legal laboral existente.

Adicionalmente, en las auditorías que se realizan desde la comunidad Achilles, se incorpora la evaluación del cumplimiento en derechos humanos.

El Grupo en España además, hace extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros. En 2021 el **73%** de la facturación en compras está cubierto con este tipo de cláusulas.

Las empresas que forman parte del Grupo Aguas Andinas comparten desde hace muchos años una cultura de compromiso en favor de los derechos humanos. Para afianzar y hacer visible este compromiso se elaboró una Política de Derechos Humanos, que tiene por objeto garantizar el respeto de los derechos humanos en todos los lugares de operación y ámbitos de influencia. Esto incluye a clientes, personal, proveedores, socios y actividades directas e indirectas.

El Grupo Aguas Andinas, entre otros:

- Valora la diversidad y fomenta la inclusión.
- Respeta la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- Procura la seguridad y salud en el lugar de trabajo.
- Prohíbe toda forma de trabajo forzoso.
- Prohíbe el trabajo infantil.

Es un imperativo que todos los proveedores del Grupo Aguas Andinas compartan la visión de respeto de derechos humanos y hagan suyos estos principios. Estas condiciones se establecen en las bases de licitación y contratos del Grupo Aguas Andinas.

El Grupo Aguas Andinas, extendiendo su compromiso con el desarrollo sostenible a toda su cadena de valor, busca desarrollar acuerdos y trabajar con aquellos proveedores que cumplan con su decálogo de proveedores. En los contratos de proveedores del Grupo Aguas Andinas se incluye una cláusula de cumplimiento de la normativa ambiental, que en caso de romperse supone la rescisión de contrato.

Certificaciones

Sistemas de gestión

Como garantía del control de la actividad realizada por el Grupo y la gestión de sus principales impactos, se dispone de un sistema de gestión en diferentes ámbitos.

El sistema de gestión es auditado anualmente a través de auditorías internas y externas. Las primeras son realizadas por un equipo de auditores internos cualificados. Las auditorías externas son llevadas a cabo por auditores independientes, de entidades de certificación externas. El principio de mejora continua se aplica a la evolución del propio sistema de gestión en la compañía desde 1995 –año en el que se realizó la primera certificación ISO en la compañía– hasta hoy en día.

Las principales certificaciones del Grupo en España y Chile son las siguientes:

España-Chile	% de certificación en sistemas de gestión ¹	
	2020 ²	2021
Prevención de riesgos laborales, según OHSAS 18001	9,00%	0,00%
Prevención de riesgos laborales, según ISO 45001	78,00%	86,70%
Gestión de calidad, según ISO 9001	82,30%	84,10%
Gestión ambiental, según ISO 14001	60,40%	61,50%
Gestión energética, según ISO 50001	38,00%	40,30%

1 Cálculo indicador % Certificación Sistemas de Gestión (SG)

- En Chile y el ámbito no concesional del Grupo en España: se calcula en función del número de trabajadores/as bajo el alcance de las sociedades certificadas en la Business Area (BA) respecto al número total de trabajadores/as de dicha BA.

- Ámbito concesional en España: se calcula a nivel de sociedad en base a los indicadores QM43, QM47 y QM42C de Suez:

- QM43: actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por sistema de gestión certificado. (Si varias actividades están certificadas –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual– se considera solo el volumen certificado mayor.) QM43 se refiere a SG Ambiental (ISO 14001), pero se ha extrapolado a SG ISO9001, ISO 45001.

- QM47: actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por sistema de gestión certificado ISO50001. (Consideramos todas las actividades certificadas.)

- QM42C: volumen de referencia (hm³). (En caso de múltiples actividades –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, el volumen de referencia es el mayor de las distintas actividades.) Este volumen de referencia se utiliza para calcular el % de certificación ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. En el caso de ISO 50001 se considera el volumen de todas las actividades certificadas, no solo la de mayor volumen.

2 Se incluyen valores de certificación en 2020 recalculados para España, teniendo en cuenta el número de trabajadores/as bajo el alcance certificado (en sociedades no concesionales).

En España inicialmente se certificó el Sistema de Gestión de Calidad (ISO9001), enriqueciéndolo progresivamente con otros sistemas basados en normas internacionales: ISO14001, ISO22000, ISO50001, SGE21, ISO22301 e ISO45001. Estos sistemas constituyen un modelo de gestión integral que constituye un pilar fundamental para la mejora continua de las actividades de la organización.

El sistema de gestión de la inocuidad del agua esta certificado en 19 empresas según ISO 22000 en España, mientras que el 4,1% de la plantilla está bajo la certificación de un sistema gestión de la continuidad del negocio certificado según ISO22301. El sistema de gestión ética y socialmente responsable (SGE21) está certificado en 2 empresas.

Adicionalmente, se han incorporado certificaciones en otros ámbitos: laboratorio (de conformidad con la ISO 17020 en 4 laboratorios y competencias en ensayos y calibración según ISO 17025 en 16 laboratorios), la gestión de la conciliación (Normas EFR 1000-1 y 1000-2) que supone un 21,3% de la plantilla certificada y 3 empresas certificadas en gestión de la seguridad vial según la ISO 39000.

En materia de sistemas y seguridad, el Grupo en España cuenta con la certificación de sistema de seguridad de la información, según ISO 27001 en 4 empresas, la Leet Security de ciberseguridad, el Esquema Nacional y la ENSI C4V en 1 empresa

Por otro lado, en el Grupo Aguas Andinas disponemos de las siguientes certificaciones, además de las nombradas anteriormente:

- Gestión de la continuidad del negocio, según ISO22301 en el 10,9% de la plantilla.
- Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según la NCh 3262, en la sociedad Aguas Andinas en el 26,3% de la plantilla certificada.
- Gestión antisoborno, según ISO 37001:2017, con un 69,5% de la plantilla certificada.
- Sistema de seguridad de la información ISO 27001, con un 100% de la plantilla certificada.

Las novedades de este año 2021 han sido la certificación en seguridad de la información según ISO 27001 y el traspaso del 100% del sistema de Prevención de riesgos laborales al marco de la ISO 45001.

En el Grupo Suez en Chile también disponemos de las siguientes certificaciones para diferentes empresas, alcances y actividades además de las anteriores:

- Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según la NCh 3262, con un 46% de la plantilla certificada.
- Gestión de activos, según ISO 55001, con un 34,5% de la plantilla certificada.

NUESTRA HOJA DE RUTA

Nuevos escenarios, nuevas oportunidades

Mientras la Agenda 2030 y los retos vinculados con la acción climática y la presión demográfica marcaron el contexto del año 2019, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 determinó el escenario en 2020. Ya en 2021 y en situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.

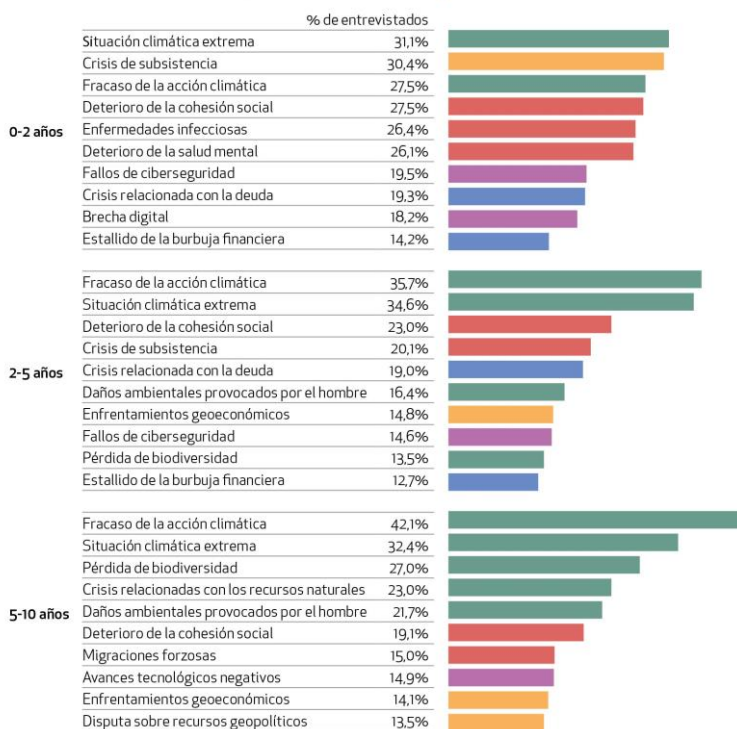
La pandemia ha evidenciado la importancia de la digitalización y de la capacidad de gestionar e interpretar datos para seguir avanzando en una transición justa y ecológica, al servicio de las personas y del planeta.

Según el Informe “The Global Risk 2022”, presentado por el World Economic Forum en enero de 2021, tras el aún presente escenario creado por la pandemia de la COVID-19, los riesgos de mayor probabilidad/impacto para los próximos diez años también incorporan los siguientes ámbitos: calentamiento global, daños ambientales provocados por el hombre, colapso de ecosistemas y pérdida de biodiversidad, clima extremo y crisis relacionadas con los recursos naturales, así como la erosión de la cohesión social.

Expectativa de riesgos globales

¿Cuándo se convertirán los riesgos en una amenaza crucial para el mundo?

■ Económico ■ Ambiental ■ Geopolítico ■ Social ■ Tecnológico



Fuente: “The global Risk Report 2022” de Global Economic Forum

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea planteó el Green New Deal como la respuesta a los retos planteados y ha propuesto una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva.

Y en esta línea, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra, los indicadores ESG.

Los criterios ESG

El marco legal, como es la propuesta de la nueva directiva de *reporting* no financiera, así como el foco cada vez mayor en los riesgos y la prevalencia climática no nos deja perder de vista que cada vez toma más relevancia establecer estrategias sostenibles. Es por ello que se hace especialmente indispensable tener como referentes los factores ESG – *Environmental, Social, Governance*- que se refieren a aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo, y se convierten en la guía de la toma de decisiones y en referencia de la inversión socialmente responsable (ISR).

E- La taxonomía ambiental permitirá que los inversores reorienten sus inversiones hacia tecnologías que tengan un impacto positivo en el medio ambiente y se basa en seis objetivos:

- Mitigación del cambio climático
- Adaptación al cambio climático
- Uso sostenible y protección del agua y recursos marinos
- Transición hacia la economía circular
- Prevención y control de la contaminación
- Protección de la salud de los ecosistemas

S- Taxonomía social. Responde a la necesidad de incorporar aspectos sociales a la taxonomía y donde destacan:

- Personas y derechos humanos
- Condiciones laborales
- Igualdad de oportunidades

G- Referida a los procesos necesarios para garantizar los criterios anteriormente especificados:

- Riesgos, grupos de interés, diálogo, confianza y el valor de las alianzas

Nuestra respuesta

En el camino hacia la descarbonización de la economía, la taxonomía europea es una herramienta crucial para nuestra compañía, que permite la alineación con el Pacto Verde Europeo y ser transparente en la implementación de nuestras iniciativas.

Desde el Grupo situamos el impacto ambiental –cambio climático, principal desafío al que nos enfrentamos– como prioritario. Cómo gestionemos nuestras acciones marcará nuestro futuro como compañía.

La actuación del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas frente a la pandemia, un año más, se ha guiado por dos pilares básicos: garantizar el suministro de agua, a la vez que asegurar la

seguridad y salud de la plantilla. Estos pilares se han seguido reforzando con líneas que ya tomaron fuerza en 2020 en plena pandemia como el *smartworking*, la comunicación interna y el refuerzo de los canales digitales con los clientes.

La crisis originada por la pandemia nos está brindando la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social impactó positivamente en la naturaleza y nos ha demostrado que es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente.

Ante dicho escenario, y con el impulso de la Global Strategy Office, hemos reforzado nuestros compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

- Trabajar por la salud del planeta
- Garantizar la salud de las personas
- Lograr el equilibrio económico
- Establecer y reforzar vínculos de confianza



Trabajar por la salud del planeta

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, más local y resiliente, mediante la naturalización de las infraestructuras y el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo. Con este espíritu, la compañía propone iniciativas como la creación de un *hub* climático, referente en gestión eficiente del agua y cambio climático en el sur de Europa, o nuestro modelo de biofactoría como ejemplo de solución basada en la naturaleza y la colaboración, o el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua

Apostamos por proyectos de economía circular que aumenten la resiliencia de nuestras ciudades y ecosistemas.

Garantizar la salud de las personas

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la salud de las personas. En el Grupo en España trabajamos para crear entornos seguros y saludables para todos los grupos de interés (plantilla, proveedores, ciudadanía) con nuevas soluciones y servicios. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud, y lo hacemos a través de fondos y tarifas bonificadas para colectivos en situación de vulnerabilidad.

Mantenemos el firme compromiso de garantizar en todo momento el derecho al agua, sin dejar a nadie atrás.

Lograr el equilibrio económico

Para la reconstrucción social del país, en el Grupo en España proponemos crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como a la digitalización y el desarrollo del talento.

Apostamos por establecer, territorio a territorio, un pacto social que garantice una reconstrucción económica sostenible.

Establecer y reforzar vínculos de confianza

Para la consecución de este gran reto de futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas. Es imprescindible reforzar los acuerdos y la cooperación entre instituciones, además de promover la colaboración público-privada como elemento clave para un crecimiento y desarrollo sostenibles. En todos los ámbitos de nuestra actividad, compartir conocimiento, iniciativas y compromisos ha sido la clave de una respuesta eficaz.

Las alianzas, que marcan desde hace tiempo nuestra forma de trabajar, han permitido responder rápidamente a los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes.

A partir de nuestro compromiso con las administraciones, la industria y la ciudadanía movilizamos a las partes implicadas para realizar con éxito la transición ambiental, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y la innovación de forma resiliente para anticiparnos a las exigencias del futuro.

En cuanto a Chile, en el Grupo Aguas Andinas hemos trabajado su contribución a la Agenda 2030 poniendo el foco en los ODS 6, 11 y 13, coincidiendo con España en el agua y cambio climático.

	1  Pobreza	3  Salud y bienestar	4  Educación de calidad	5  Igualdad de género	6  Agua limpia y saneamiento	7  Energía asequible y sostenible	8  Trabajo decente y crecimiento económico	9  Industria, innovación e infraestructura	10  Reducción de las desigualdades	11  Ciudades y comunidades sostenibles	12  Consumo responsable y producción responsable	13  Acción por el clima	15  Vida subacuática	16  Paz, justicia y fortalezas institucionales	17  Alianzas para los objetivos de desarrollo sostenible	
Resiliencia 																
Economía Circular 																
Inversiones Sostenibles 																
Digitalización e innovación 																
Nuevas formas de liderazgo y de trabajo 																
Valor social positivo 																

En el Grupo Aguas Andinas hemos definido una estrategia a largo plazo que nos permite estar en sintonía con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de la ciudad, sus habitantes y su entorno natural. La estrategia consta de siete pilares o ejes, que señalan la ruta y los desafíos que enfrenta la gestión diaria de la compañía, integrando las obligaciones asumidas en la Política y Estrategia de Sustentabilidad. Para cada uno de los siete pilares estratégicos de la compañía, se definieron objetivos y establecieron metas generando así la Estrategia 2018-2022, con dos propósitos específicos:

- Ser una guía de transformación de la empresa hacia la sostenibilidad y una herramienta para su control.
- Contribuir con el país y la ciudadanía en el cumplimiento de los compromisos del acuerdo de cambio climático COP21, propuesto por Naciones Unidas en 2015, y que establece metas concretas para el año 2030.

Resiliencia	Economía Circular	Inversiones Sostenibles	Digitalización e innovación	Nuevas formas de liderazgo y trabajo	Valor social positivo
Desafío: Garantizar el suministro para el ciclo urbano del agua, con especial énfasis en las actuales y futuras condiciones de escasez del recurso, y de eventos extremos asociados al cambio climático, mediante el desarrollo de proyectos que, con una mirada de mediano y largo plazo, contemplen la eficiencia hídrica, promuevan fuentes alternativas de agua, protejan los servicios ecosistémicos, avancen en soluciones basadas en la naturaleza, e impulsen una demanda eficiente de agua por parte de los consumidores.	Desafío: Ser líderes de la acción climática, contribuyendo al objetivo mundial de limitar el calentamiento mundial a 1,5°C con la implementación del plan de descarbonización 2030, proyectos de eficiencia energética, un plan de gestión de residuos y elaborando una estrategia de carbono neutralidad.	Desafío: Asegurar una gestión de las inversiones eficiente y optimizada, que permita la entrega de un servicio de excelencia a través de un plan de inversiones responsable, orientado a la adaptación al cambio climático y que promueva el financiamiento verde y social impactando positivamente todos los grupos de interés de la compañía, impulsando el desarrollo de las PYMEs, difundiendo nuestras prácticas de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo.	Desafío: Rediseñar procesos con el objetivo de aumentar la eficiencia y la transformación digital de la compañía, promoviendo proyectos i4D+, una activa gestión y conexión digital de la operación, mejorando la experiencia de los clientes y la disponibilidad y transparencia de la información.	Desafío: Promover una cultura de liderazgo y de nuevas formas de trabajo, brindando oportunidades a nuevos perfiles, impulsando el Smart Working, la igualdad de oportunidades y garantizando la seguridad y salud laboral de los trabajadores internos y externos, velando por su satisfacción laboral.	Desafío: Fortalecer las relaciones de confianza con las comunidades y colaborar con un acceso universal al agua potable, promoviendo instancias de diálogo comunitarias, la difusión de la acción climática y cuidado del agua, y apoyando iniciativas colaborativas de inversión social.
Objetivos: - Implementar una estrategia de adaptación al cambio climático fortaleciendo la resiliencia operacional. - Proteger y restablecer la biodiversidad de los ecosistemas como medida de adaptación al cambio climático. - Promover el reúso del agua. - Generar alianzas para crear conciencia acerca del uso responsable del agua.	Objetivos: - Reducir y compensar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero para limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C. - Conseguir la sostenibilidad energética, optimizando el consumo en los procesos y aumentando el consumo de energía renovable. - Conseguir 0 residuos a eliminación, favoreciendo el reúso y la valoración de los desechos.	Objetivos: - Ser una empresa sostenible - Establecer una estrategia de inversión con un impacto social y medioambiental positivo. - Gestión de compras con criterio ASG. - Financiación verde y social y optimización de inversiones para el crecimiento y resiliencia operativa de la compañía.	Objetivos: - Promover la i4D+ y ser referentes en innovación en el sector de agua y medioambiente. - Ser una empresa líder en un contexto de Industria 4.0. - Liderar la conexión digital con los clientes y mejorar la experiencia de usuario. - Evolucionar en la gestión de datos.	Objetivos: - Atraer y retener talento para las necesidades actuales y futuras de la organización. - Potenciar nuevas formas de trabajo. - Implantar la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos que fomenten el bienestar de los trabajadores. - Fortalecer un nuevo estilo de liderazgo transformador, impulsor del cambio, colaborativo, retador e inclusivo. - Promover el bienestar y garantizar la seguridad y salud laboral.	Objetivos: - Fortalecer las relaciones de confianza con los distintos grupos de interés sobre la base de la transparencia, el diálogo y la colaboración. - Liderar y difundir el compromiso medioambiental de Aguas Andinas y su activa labor para enfrentar el calentamiento global. - Colaborar en el acceso al agua potable y saneamiento tanto en sectores urbanos como rurales, proponiendo soluciones innovadoras y sustentables. - Contribuir a proyectos de valor compartido y beneficio comunitario.

ACCIÓN AMBIENTAL

Contexto y retos ambientales

Los ODS núm. 12 (producción y consumo responsable), 13 (clima), 14 (vida submarina) y 15 (vida terrestre) marcan los objetivos principales mundiales en cuanto a la preservación del planeta. Capital natural y clima se ven cada vez más amenazados por la actividad humana.

Ante estos retos, las infraestructuras gestionadas por el Grupo requieren una **adaptación** y actualización permanente para hacer frente a varios riesgos, bien sea por su **degradación natural** o por modificaciones de las condiciones del entorno respecto a las condiciones de diseño inicial (nuevos requisitos legales, exigencias internas, evolución de la demanda, degradación de la disponibilidad y/o calidad del recurso tratado o receptor, evolución del riesgo natural...).

El reto de la sequía requiere implantar estrategias de adaptación y resiliencia que contribuyen al ahorro de agua, garantizando su **disponibilidad** y suministro a largo plazo y siempre garantizando su **calidad, integrando las TIC para mejorar la gestión**.

El Pacto Verde, como marco de respuesta de la Unión Europea a la Agenda 2030, propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva, donde:

- Hayan dejado de producirse emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2050.
- El crecimiento económico esté disociado del uso de recursos.
- No haya personas que se queden atrás.

También el avance en normativa en las inversiones y gestión de riesgos asociados al cambio climático es un reto que conducirá al Grupo hacia el ordenamiento de los recursos dedicados a abordar las actuaciones vinculadas a luchar contra el cambio climático, así como la necesidad de inversión público-privada, a través de la cooperación con la Administración pública.

Temas materiales

- 18. Calidad del agua potable
- 22. Disponibilidad del agua
- 19. Calidad del agua tratada
- 9. Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- 26. Residuos y economía circular
- 23. Adaptación al cambio climático

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de operaciones
- Red de sistemas de gestión
- Red de desarrollo sostenible y equidad
- Red Environmental & Industrial Risk Officer

Políticas

- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada
- Política de biodiversidad
- Política de gestión de riesgo industrial y ambiental

Sistemas de gestión:

- Gestión ambiental, según ISO 14001
- Gestión energética, según ISO 50001
- Gestión de continuidad de negocio, según ISO 22301

Gestión ambiental

Políticas aplicadas por la empresa respecto a cuestiones medioambientales

El Grupo en España ha establecido unas políticas generales que regulan su compromiso y liderazgo constante en la protección del medio ambiente, en cuyo marco se desarrollan unas líneas estratégicas y unos objetivos –alineados con la naturaleza, magnitud e impactos ambientales derivados de sus actividades, productos y servicios, así como de su contexto y las necesidades y expectativas de sus grupos de interés– que sirven de base para dar respuesta a la mejora continua y compromisos adquiridos.

- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada
- Política de biodiversidad

Todo ello proporciona el marco de referencia de procedimientos e instrucciones desarrollados para potenciar los mejores métodos de trabajo para una adecuada gestión medioambiental, incluyendo métodos para la identificación, evaluación, prevención y mitigación de los posibles impactos ambientales ocasionados.

En el Grupo Aguas Andinas, la política de gestión integrada contempla los aspectos de protección del medio ambiente, que incluyen la protección de la biodiversidad y la mejora de la gestión energética, así como los aspectos relacionados con la continuidad del negocio.

Riesgos relacionados con las cuestiones ambientales

En referencia a los riesgos ambientales, en primer lugar destacan los que corresponden a los retos de sociedad, como son la lucha contra el cambio climático o la pérdida de biodiversidad, para los cuales se dispone de estrategias de acción claras y definidas en este informe.

Los riesgos asociados al cambio climático pueden llegar a tener un impacto significativo para la empresa ya que, por ejemplo, podrían alterar la disponibilidad de agua, recurso esencial para los procesos de producción y distribución de agua potable, o provocar eventos que modifiquen los flujos de los ríos y afecten a la disponibilidad del recurso y a la calidad de sus aguas así como haya una afectación sobre las instalaciones.

En segundo lugar, los activos que gestiona el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas han sido diseñados para la salud de las personas (agua de calidad, saneamiento) y el respeto del medio ambiente (medio receptor de agua tratada, aire, suelos). La gestión eficaz de estos activos es la que permite minimizar el riesgo para el medio ambiente.

En España trabajamos con una metodología de gestión de riesgo en instalaciones que tiene en consideración más de 200 categorías de riesgos, todos ellos evaluados, y de los que algunos

son objeto de plan de acción. Adicionalmente, los proyectos de Gestión y Actuación Prioritaria (GAP) son el eje principal de este plan de acción y en ellos se establece la metodología para identificar y minimizar el riesgo ambiental en aquellas instalaciones con un riesgo asociado de posible impacto no deseado en el medio, como son las redes de alcantarillado y las estaciones depuradoras de agua residual.

En el caso del Grupo Aguas andinas y con el contexto de severas sequías intensificadas en los últimos tres años, durante el año 2021 se ha desplegado un importante plan de acción para enfrentar la escasez hídrica y los efectos del cambio climático. Entre las acciones que se han implementado destaca el aumento de la capacidad de extracción de agua mediante nuevos pozos, con el objetivo de combatir los descensos en los caudales de los ríos Maipo y Mapocho, que en los últimos años han visto sus cauces promedio bajar en cifras sobre el 55% y 70% respectivamente. **En 2021 se destinaron 172,2 millones de euros.** Destacan los **Megaestanques de Pirque**, que permitieron aumentar de 11 a 34 las horas de autonomía de agua potable en la ciudad, los Pozos de Cerro Negro-Lo Mena que permitirán llegar a las 37 horas de respaldo, en 2022, y el ducto de Toma Independiente el Manzano que permitirá llegar a las 48 horas frente a eventos de turbiedad del río Maipo.

Tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas se han realizado análisis de riesgos y oportunidades asociados al cambio climático basados en las recomendaciones de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para divulgación.

Por otra parte, y para el contexto del Grupo en España, se dispone de un programa en el que figuran geolocalizados los activos gestionados por la empresa. La aplicación permite señalar los riesgos derivados de catástrofes naturales que pudieran afectar a los activos, como por ejemplo el riesgo derivado de zonas inundables, el crecimiento del nivel marino, los riesgos sísmicos, el deslizamiento de tierras o el estrés hídrico. Este conocimiento permitirá realizar planes de acción preventivos en los eventos derivados del cambio climático que pudieran afectar a las instalaciones de la empresa.

Recursos económicos dedicados a los riesgos ambientales

A falta de una clasificación de inversiones y gastos ambientales implantada en todo el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas, se reporta la información en este ámbito de la empresa público-privada Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral de la Agua, en España, y del Grupo Aguas Andinas.

Recursos destinados a riesgos ambientales (M€), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2020	2021
Gastos	39,8	47,4
Inversiones	37,3	67,1

El Grupo Aguas Andinas, en el marco del proceso tarifario, ha adquirido la obligación de realizar importantes inversiones en infraestructuras para hacer frente a la mega sequía, incrementar la capacidad de almacenamiento de agua potable y proporcionar mayor autonomía a Santiago durante episodios de turbiedad extrema de los ríos, entre otros objetivos. Además, más allá de estas obligaciones, la compañía ha superado los importes de inversión comprometidos al considerarlos críticos para asegurar la entrega de un servicio de excelencia.

Efectos sobre el medio ambiente

Como gestores del recurso agua, los efectos de la actividad desarrollada por el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas son básicamente positivos:

- Mantenimiento de caudales ecológicos
- Mantenimiento de calidad de los medios receptores
- Conservación de la biodiversidad en instalaciones (infraestructuras verdes)
- Salud y calidad de vida de las personas y las comunidades, con la accesibilidad a un recurso de calidad
- Generación de recursos a través de la reutilización de residuos y la generación de energía

Sin embargo, a lo largo del ciclo del agua la actividad puede comportar unos impactos negativos, como:

- Consumo de agua, energía y productos químicos
- Generación de residuos
- Vertidos al medio

Todos estos impactos están monitorizados de acuerdo con los procedimientos de gestión y planes de emergencia, a menudo más exigentes que lo establecido legalmente, de un modo especial en aquellas instalaciones que cuentan con la certificación ISO 14001, de gestión ambiental. Estas instalaciones llevan a cabo una evaluación de aspectos ambientales en la que se tienen en cuenta aspectos como el vertido de agua residual, la generación de residuos, el consumo de energía, las emisiones atmosféricas, la generación de ruidos, el consumo de agua potable y el consumo de productos en los procesos. Cuando los impactos negativos resultan significativos, se proponen medidas para su minimización. En aquellas plantas ubicadas en espacios naturales protegidos, se realiza un Diagnóstico de Biodiversidad en el que están contemplados los aspectos ambientales que pueden impactar en el entorno. Estos diagnósticos derivan en planes de acción de biodiversidad dirigidos a la mejora de la calidad ecológica de la instalación y su entorno. También hay que destacar que, bajo el alcance de la certificación ISO 50001, se realiza una identificación y evaluación de los usos de las instalaciones que están consumiendo mayor energía. En este caso, se tomarían medidas para reducir el consumo energético de aquellos usos que hayan resultado significativos. Asimismo, se evalúan los requisitos legales para confirmar su cumplimiento o emprender las medidas oportunas en caso necesario.

Los datos de los diferentes vectores que afectan al medio ambiente están recogidos en tablas y, a nivel de España y el Grupo Aguas Andinas, no se considera significativo el impacto de los aspectos de contaminación lumínica o acústica.

Como gestor de infraestructuras públicas, el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas dispone de procedimientos de gestión que contemplan el tratamiento de posibles incidencias para minimizar los posibles efectos negativos sobre el medio ambiente.

1. Lucha contra el cambio climático

En el Grupo en España no solo luchamos contra el cambio climático en nuestra actividad, sino que ayudamos a que las ciudades sean más resilientes y se adapten mejor a los efectos del cambio climático. Ante la crisis sanitaria, nuestra capacidad de resiliencia nos ha permitido mantener el servicio, cuidando la salud de las personas y la del planeta.

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2021, las tres primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan riesgos ambientales. Por otra parte, la Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el Green Deal, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la neutralidad de carbono en el continente para el año 2050. Ante la emergencia sanitaria, económica y social derivada de la pandemia, no solo no ha pospuesto los objetivos climáticos europeos, sino que ha hecho de ellos una estrategia de crecimiento económico. Así, el 30% del presupuesto del Plan de recuperación para Europa irá destinado a la transición ecológica.

También en la línea de la descarbonización se inscriben los acuerdos alcanzados en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2021 (COP26). Así, el Pacto de Glasgow establece por primera vez acciones sectoriales concretas para 2030 con el fin de reducir de forma notoria el uso del carbón y terminar con los subsidios a los combustibles fósiles.

En el Grupo en España nos alineamos con la estrategia de actuación que apuesta por el Green Deal como palanca para la reactivación de la economía, invirtiendo en las transiciones ecológica y digital.

En 2050, los efectos del cambio climático podrían originar en España temperaturas de hasta 50 grados centígrados, sequías y lluvias torrenciales, y más de dos meses de noches tropicales en puntos del Mediterráneo y Andalucía.

También en el Grupo Aguas Andinas, a través de nuestra propia estrategia, establecemos tres ejes a partir de los que hemos determinado las distintas acciones para cumplir con estos objetivos:

- Reducir y compensar las emisiones de gases de efecto invernadero para limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C.
- Conseguir la sostenibilidad energética, disminuyendo el consumo de energía en los procesos, autogenerando energía renovable y maximizando la componente renovable en la matriz energética.
- Conseguir 0 residuos, favoreciendo la reutilización y la valoración de los desechos que se convierten en materias primas secundarias.

Tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la innovación, la sensibilización y las alianzas entre grupos de interés y actores implicados.

En el Grupo en España abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético. Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua sino que han de hacerlo con el menor consumo energético posible. En este aspecto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático se pueden convertir en oportunidades para un uso eficiente de los recursos.

Mitigación

Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero responsables del cambio climático, nuestra estrategia principal se basa en tres acciones: compra de energía verde, generación de energía renovable y eficiencia energética.

Compra de energía verde

En nuestro compromiso por luchar contra el cambio climático y avanzar hacia una transición energética del planeta, no solo buscamos incrementar la generación de energías renovables, sino que también promovemos un cambio de modelo energético a escala nacional, mediante el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO) que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables. En 2021, el Grupo ha alcanzado un 99,35% de electricidad comprada sobre la que las empresas del Grupo en España tienen capacidad de compra (99,35% en 2020).

En el Grupo Aguas Andinas el porcentaje en 2021 es del 68% (el 62% en 2020), debido al aumento de compra de energía renovable que ha permitido el aumento de 6%.

Generación de energía renovable

En España, la generación de energías renovables en nuestros procesos es fundamental en la lucha contra el cambio climático. En 2021 hemos generado 90,02 GWh de energía eléctrica renovable, que proviene del aprovechamiento del biogás (89%), un 9% de la energía solar fotovoltaica, y un 2% de turbinas hidráulicas.

En el Grupo Aguas Andinas contamos con la ampliación de la cogeneración que ha supuesto el incremento en la energía térmica y en la generación de biogás en los motores.

Eficiencia energética

Para reducir nuestra huella debemos disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro de energía y costes. La implantación de la ISO 50001 es una muestra del compromiso del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas con la eficiencia energética y la mejora continua, y conlleva un enorme valor añadido por la reducción en el consumo de energía, los costes financieros asociados y la reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.

RECONOCIDOS POR....

Premio al sistema de gestión de energía de Aguas Andinas

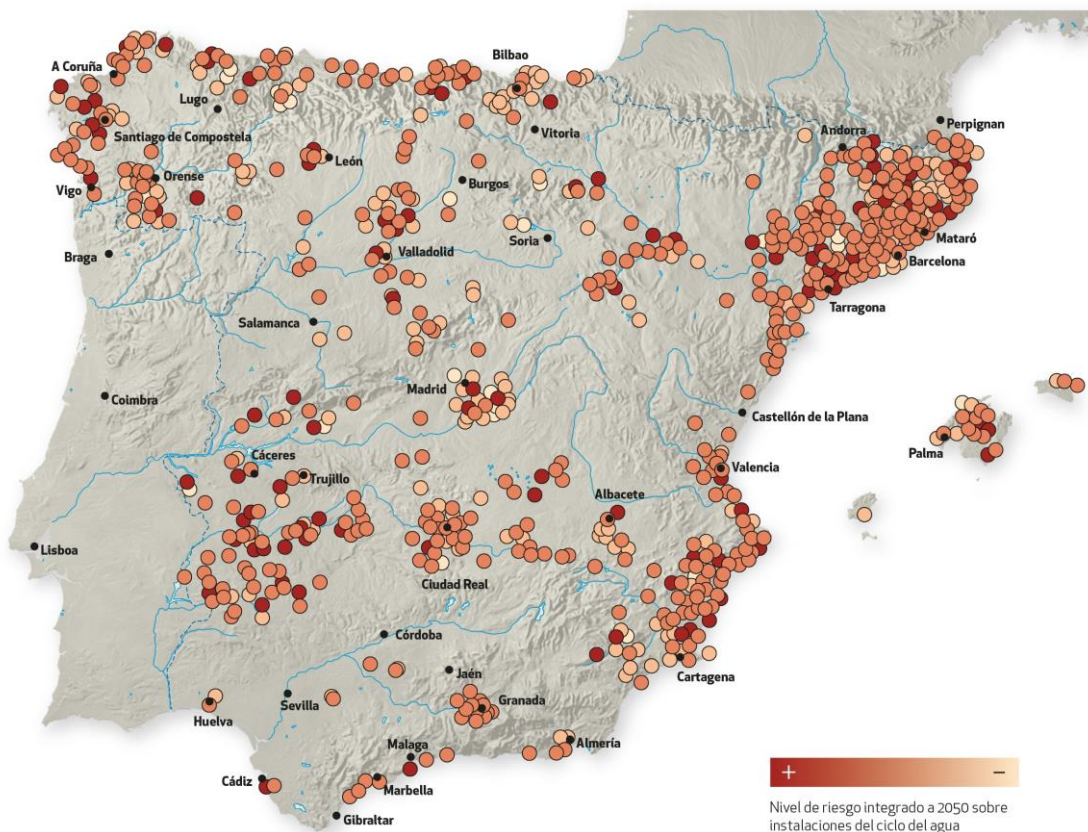
El Clean Energy Ministerial (CEM) ha otorgado a Aguas Andinas el premio Energy Management Insight 2019 como un ejemplo de caso de negocio por su Sistema de Gestión de Energía (SGE) basado en la ISO 50001 y los beneficios que esto implica para la compañía.

Adaptación

La estrategia de adaptación del Grupo en España se articula a partir de dos iniciativas complementarias: por un lado, se está mejorando la capacidad de respuesta ante eventos extremos mediante el modelo operativo Dinapsis; por el otro, se planifican y adaptan las infraestructuras progresivamente en base a análisis de vulnerabilidad.

El modelo operativo Dinapsis, muestra de la transformación digital del Grupo en España para la gestión sostenible del agua y la salud ambiental. Dinapsis combina la operativa de los servicios urbanos ambientales con la divulgación, ofreciendo un entorno totalmente operativo que permite mejorar la resiliencia de las ciudades, con una respuesta frente a los eventos extremos.

En cuanto a adaptación de infraestructuras, se ha realizado el primer paso en 2021 con una evaluación de impactos físicos debidos al cambio climático en las instalaciones de España y del Grupo Aguas Andinas. En un primer paso, se han evaluado los impactos potenciales de los riesgos climáticos en los procesos críticos para cada instalación, teniendo en cuenta las cadenas de aprovisionamiento y de suministro. Posteriormente, se ha examinado la evolución de los factores climáticos en 2035 y 2050, entre ellos el aumento de temperatura, las olas de calor o de frío, las lluvias extremas, las sequías, los vientos fuertes, el aumento del nivel del mar, los incendios y las inundaciones. Finalmente, se ha realizado el cruce final de vulnerabilidades con la evolución del clima para determinar escenarios y riesgos.



Plan de emergencia energética

Durante el otoño de 2021 se produjeron una serie de acontecimientos externos que condujeron a las empresas eléctricas a informar al Gobierno de España de la posibilidad de que este invierno se pudiera producir un desabastecimiento energético general si coincidían situaciones de poco viento, frío extremo y desabastecimiento de gas. Las previsiones meteorológicas presuponían una ola de frío en enero-febrero y se estaba produciendo un elevado incremento de la demanda de gas a nivel internacional, acompañado de restricciones en la oferta.

El grupo en España realizó un levantamiento de los impactos en el servicio que ocasionaría una situación como esta y desarrolló un plan de acción para reducir y minimizar sus efectos. Se analizaron los impactos en el abastecimiento de la población, en la calidad del agua y, por último, los medioambientales. En general, se comprobó que la resiliencia de los servicios es elevada y se diseñó e implantó un plan de acción destinado a mitigar los impactos y un plan de operación adaptada. También se definieron las herramientas de coordinación con los reguladores, proveedores y empresas eléctricas.

En el Grupo Aguas Andinas hemos establecido una estrategia 2021-2024 a fin de garantizar el suministro para el ciclo urbano del agua, con especial énfasis en las actuales y futuras condiciones de escasez del recurso y en los eventos extremos asociados al cambio climático. Así, desarrollamos proyectos que, con una mirada a medio y largo plazo, contemplen la eficiencia hídrica, promuevan fuentes alternativas de agua, protejan los servicios ecosistémicos, avancen en soluciones basadas en la naturaleza e impulsen una demanda eficiente de agua por parte de los consumidores.

Sequías. La escasez de precipitaciones en la zona de concesión del Grupo Aguas Andinas se ha vuelto cada vez más evidente. Chile se encuentra entre los 18 países más secos, en particular en la región metropolitana. Si bien según el registro histórico del período 1991-2020 las precipitaciones promedio eran de 295,1 mm/año, en 2021 el promedio fue de 83 mm/año lo que supone un -72% de las precipitaciones de un año normal

Para hacer frente a la sequía se han definido tres líneas de trabajo: construcción de infraestructuras, gestión avanzada de redes y promoción del consumo responsable.

Eventos de turbiedad. El cambio climático y el aumento de las temperaturas hace que hoy llueva en lugares donde históricamente nevaba. Esas lluvias provocan deslizamientos de tierra y aluviones que transforman los ríos en masas de lodo y piedras que impiden la producción de agua potable. Para afrontar los eventos de turbiedad, en el Grupo Aguas Andinas nos marcamos como objetivo aumentar la autonomía, alcanzando 48 horas de autonomía en 2025; por ello, actualmente estamos en fase de construcción de infraestructura para llegar a las 48 horas.

Información adicional

Tablas

Gases de efecto invernadero, España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2020 ³	2021 ²
Inventario de gases efecto invernadero (t CO₂ eq)		
Emisiones directas (Alcance 1)	366.827	247.926
Emisiones indirectas (Alcance 2) ¹	64.566	60.615
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	433.423	392.441
Total	864.816	700.982

1 Método market-based.

2 En el caso de España, en el cálculo de la huella de carbono de 2021 se ha utilizado el último FE del mix energético español disponible, que corresponde al del año 2020

3 En el caso del Grupo Aguas Andinas, los valores de 2020 se deben actualizar debido al recálculo por el cambio de metodología. Los valores recalculados son: Alcance 1 = 59716 t CO₂ eq, Alcance 2 = 57256 t CO₂ eq y Alcance 3 = 104959 t CO₂ eq

España - Grupo Aguas Andinas	2020	2021
Inventario de gases efecto invernadero(t CO₂ eq)		
Emisiones location based (Alcance 2)	254.996	263.337

El factor de emisión utilizado en el Grupo Aguas Andinas es 0,3834. Fuente: Comisión Nacional de Energía (2021) <http://energiaabierta.cl/visualizaciones/factor-de-emision-sic-sing/>.

El factor de emisión utilizado en el Grupo en España es 0,15. Fuente: CNMC, 2020. Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativo a la energía producida en el año 2020. Anexo: Resultados del etiquetado de electricidad relativos a la energía producida en el año 2020

Consumo energético (GWh), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2020 ⁴	2021
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	94	79
Gas natural	21	5
Diesel instalaciones	1	1
Diesel flota ³	64	62
Gasolina flota ³	8	10
GLP flota ³	0	0
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás valorizado y quemado en antorcha)¹	659	685
Consumo electricidad comprada	1.306	1.310
Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás²	27	26
Solar fotovoltaica	5	8
Hidráulica	3	2
Eólica	0	0
Otros, especificar	19	16
Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones	19	17
Energía vendida	34	15
Energía térmica vendida	0	0
Electricidad vendida de origen renovable	27	15
Electricidad vendida de origen no renovable	7	0
Consumo energético total (GWh)	2.052	2.085

1 Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm³ en el caso de España y de 6,21kWh/Nm³ en el caso del Grupo Aguas Andinas.

2 Esta energía producida se autoconsume en parte y se vende en parte.

3 Factores conversión combustibles flota en el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas para 2021:

Diesel: 10,96 kWh/l

Gasolina: 9,61 kWh/l

GLP: 6,98 kWh/l

4 Los valores del 2020 han sido redistribuidos acorde a las categorías reportadas para 2021.

2. Preservación del agua

La naturaleza desempeña un papel determinante en la provisión de bienes y servicios básicos para la humanidad. Por ello, es imprescindible preservar el capital natural e integrarlo en la gestión empresarial. Las empresas son cada vez más conscientes de su papel en este cambio de paradigma, necesario para una sociedad y una economía sostenibles.

Según un informe publicado por el World Resources Institute (WRI), para solucionar el problema mundial del agua –que incluye la escasez, el desigual acceso a agua potable y la contaminación– solamente se requiere una inversión anual de 1,04 billones de dólares americanos hasta 2030 (que, por persona, serían 29 centavos cada día). Con esa suma, inferior al 1% del PIB global, el planeta lograría a cumplir el ODS 6 (agua limpia y saneamiento para todos) en 2030, además de asegurar una gestión sostenible de los recursos.

El reto más importante es acabar con la escasez, pues se prevé que en 2030 la demanda sobrepasará, con mucho, la capacidad de suministro. En concreto, el WRI augura que en 2030 la población mundial necesitará 2.680 kilómetros cúbicos por encima de las posibilidades del planeta.

España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. En concreto, 7 de las 10 cuencas con mayor estrés hídrico de Europa se encuentran en España. [NEEA (Agencia Europea del Medio Ambiente). 2018]. El avance acelerado del cambio climático, con un aumento palpable de episodios extremos de sequía e inundaciones, pone de manifiesto la necesidad de adaptarse. Para ganar en resiliencia, se debe reconfigurar la manera de relacionarnos con este escaso recurso.

Las prioridades en España, en cuanto a la gestión del agua, se basan en tres objetivos prioritarios:

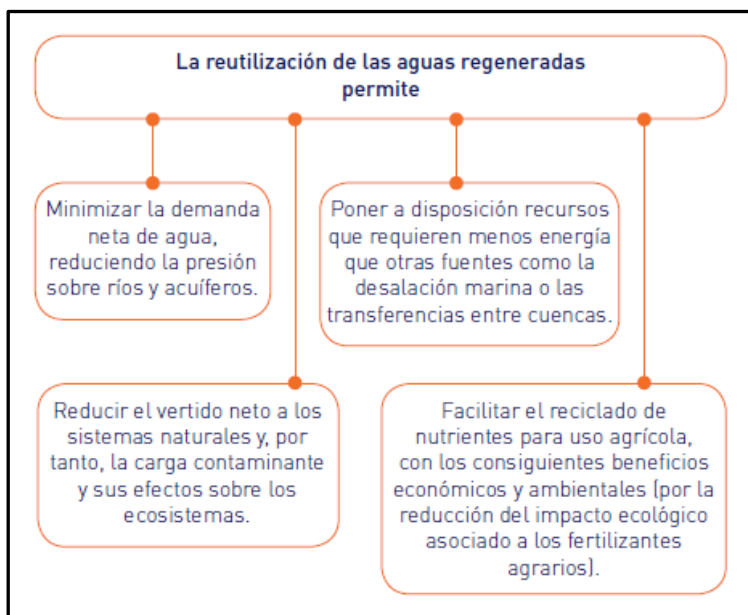
- la recuperación de nuestros ríos y acuíferos, y la protección frente a las inundaciones
- el impulso al saneamiento, depuración y reutilización, y la digitalización de la administración del agua
- la lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas, factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.

Desde el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Y contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la reutilización de las aguas residuales regeneradas y la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

Desarrollamos soluciones concretas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos, con planes de resiliencia y continuidad e impulsando el uso eficiente de los recursos hídricos, conservación y restauración de ecosistemas clave en el ciclo del agua.

Reutilización

El uso de las aguas regeneradas permite reducir los costes económicos, ambientales y sociales del abastecimiento, y pueden complementar las medidas principales de gestión de la demanda, a fin de aliviar la presión que los distintos usos ejercen sobre los ecosistemas hídricos y sobre el estado ecológico de ríos, acuíferos y ecosistemas costeros.



Estrategias como la construcción de presas, trasvases o el aumento de la profundidad de las captaciones subterráneas no siempre han garantizado el abastecimiento de agua potable y han generado costes ambientales y sociales, aumentando además los niveles de contaminación y sobreexplotando los acuíferos subterráneos. La reutilización y la gestión inteligentes, en cambio, constituyen una solución menos costosa y más sostenible.

Smart Water. Gestión avanzada del agua

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas tenemos una larga trayectoria en la gestión inteligente, gracias a un amplio abanico de desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y avanzados sistemas de ayuda a la decisión que hacen posible una gestión mucho más eficiente de las infraestructuras de agua.

El ritmo de mejora ha sido ralentizado por la crisis sanitaria de 2020-2021, que nos han llevado a priorizar la continuidad del servicio, preservando así la salud de los trabajadores y de los consumidores con el modelo de operación adaptada.

Gestión avanzada de captaciones de agua subterránea

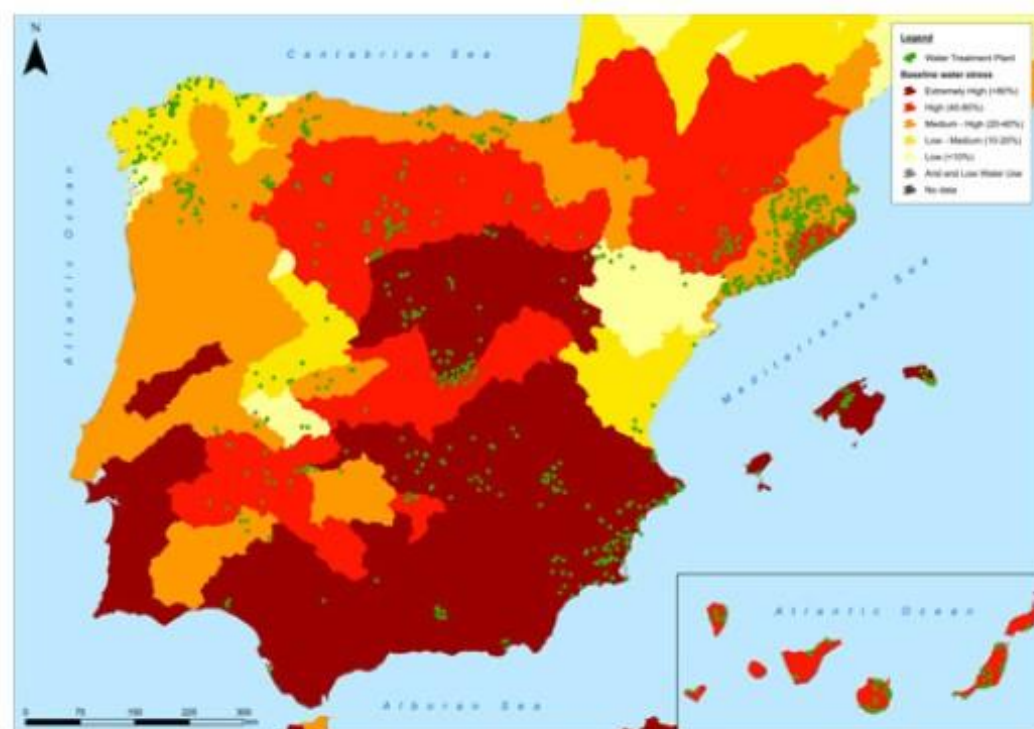
Desde el Grupo en España apostamos por la gestión avanzada de las captaciones de agua subterránea, que aportan el 19% del total del recurso producido en el Grupo y son, por lo tanto, un activo estratégico. A mediados de 2019 se lanzó un proyecto innovador para identificar y mitigar los riesgos de gran impacto (medioambientales, a las personas y a las instalaciones, entre otros), acometer una transformación digital de al menos 200 captaciones hasta el 2023 y aplicar técnicas punteras a nivel mundial de mejora y mantenimiento de su productividad.

Información adicional

Agua y efluentes

El acceso al agua potable es esencial para el bienestar y la vida humana, y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) lo reconoce como un derecho humano. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que la ONU adoptó como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, recogen una serie de metas clave relacionadas con la gestión sostenible del agua en el objetivo 6: “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”. Mediante estas metas se pretende, por ejemplo, lograr el acceso universal al agua potable a un precio asequible para todos, mejorar la calidad del agua y hacer frente a la escasez de agua. El volumen de agua extraída y consumida por una organización, así como la calidad de sus vertidos, puede afectar al funcionamiento del ecosistema de innumerables formas.

El GRI 303 aborda el tema del agua y los efluentes. El siguiente mapa muestra las diferentes plantas de tratamiento del Grupo en España ubicadas en zonas con estrés hídrico.



Fuente: <https://www.wri.org/aqueduct>. Se han considerado las categorías “extremely high” y “high” como zonas de estrés hídrico. El cálculo de zonas de estrés hídrico se ha realizado según la ubicación de las potabilizadoras y depuradoras.

Tablas

Gestión del ciclo integral del agua (hm³), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2020		2021	
AGUA (hm ³)	Total consolidado	Total Plantas en zonas de estrés hídrico consolidado ¹	Total consolidado	Total Plantas en zonas de estrés hídrico consolidado ¹
Total agua captada	1.461	860	1.452	874
Total agua comprada	722	111	729	112
Total agua potable producida ²	1.468	858	1.437	859
Total agua suministrada	1.939	N/A	1.944	N/A
Total agua depurada	1.572	1.119	1.472	1.138
Total agua reutilizada	155	112	180	139

1 Fuente: <https://www.wri.org/aqueduct>. Se han considerado las categorías “extremely high” y “high”, como zonas de estrés hídrico. El cálculo en zonas de estrés hídrico se ha realizado según la ubicación de las potabilizadoras y depuradoras del Grupo en España y del Grupo Aguas Andinas.

2 El agua potable producida incluye el agua a la salida de ETAPs e IDAMs y el agua propia subterránea y superficial captada e inyectada en las redes.

3. De lineal a circular

En el Grupo Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas. Según el Parlamento europeo, en 2050 estaremos consumiendo recursos como si existieran tres planetas Tierra. Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medio ambiente y agravar la crisis climática actual. Por tanto, se hace necesario cambiar el modelo lineal de extraer materias, fabricar productos, consumirlos y desecharlos, por un modelo circular que imite a la naturaleza y donde desaparezca el concepto de *residuo*.

La economía circular permite desvincular el crecimiento económico del consumo de recursos y el impacto ambiental negativo, promoviendo sistemas de producción y consumo más eficientes, y disminuyendo tanto el consumo de materias primas, energía y suelo ocupado, como la generación de residuos y emisiones. Además, el modelo de economía circular puede aportar soluciones a los nuevos retos causados por la crisis de la COVID-19 ya que ayuda a reducir la vulnerabilidad de las cadenas de valor a nivel local y global.

En el Grupo situamos la economía circular en el centro de la estrategia y operaciones asegurando la aplicación de sus principios en nuestros procesos internos como en la oferta a clientes industriales y municipales. Con la aplicación del modelo circular avanzamos hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y generación de energías renovables, la regeneración de agua para su reutilización, así como la valorización de nuestros residuos o residuos de otras industrias para generar energía renovable y materias secundarias. La protección de la biodiversidad también es considerada parte de la estrategia de economía circular ya que es esta la que nos provee de recursos.

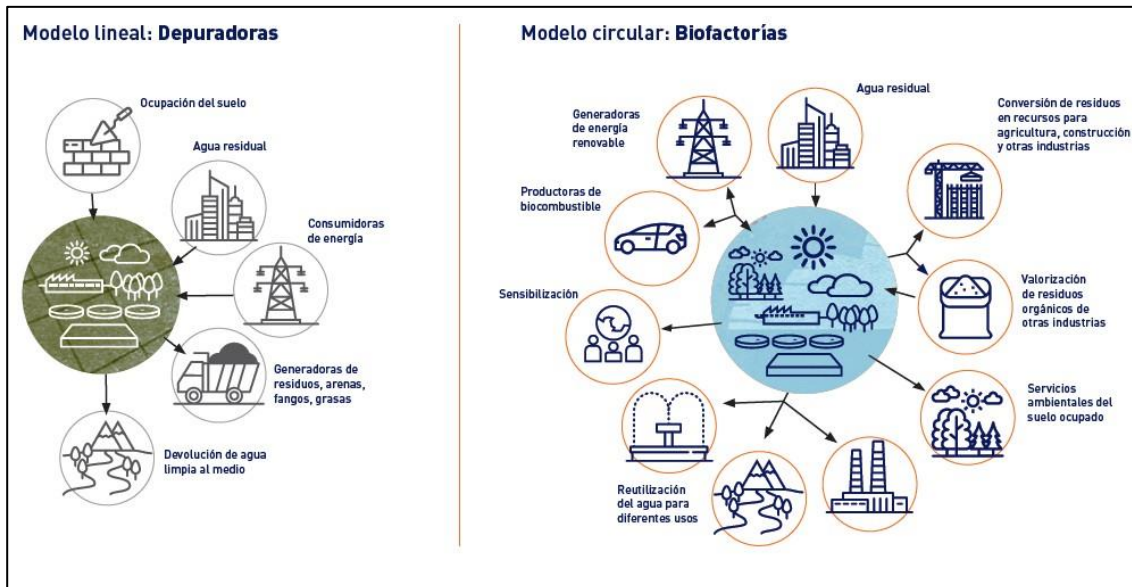
Todo esto es posible gracias a la investigación, a la capacidad de desarrollo de soluciones innovadoras y la implantación de tecnologías orientadas a la optimización en el uso de recursos y la eliminación del concepto de *residuo*.

Creación de biofactorías

La estrategia de biofactorías que promovemos desde el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas defiende un nuevo modelo de instalaciones basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

Además de conseguir la circularidad total en cuanto a agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración en el entorno natural de forma que se minimiza el impacto en ocupación del suelo, potenciando los servicios ecosistémicos en ese espacio ocupado y transformando la infraestructura gris en una infraestructura verde. Por otro lado, se genera un impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de interés y la sensibilización ambiental.

Promovemos la evolución del modelo tradicional de las plantas depuradoras para convertirlas en biofactorías.
--



En el Grupo Aguas Andinas contamos con dos biofactorías de referencia ubicadas en Santiago de Chile y en el Grupo en España contamos con referentes en Granada y Barcelona.

Residuos

Reciclaje y valorización de residuos

Tanto en el Grupo en España como en el Grupo Aguas Andinas estamos comprometidos con la eliminación del concepto *residuos*, transformándolos en recursos para otros procesos a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje. Los fangos de depuración del Grupo en España son el principal residuo generado en la actividad de depuración; por ello dedicamos nuestros esfuerzos a valorizarlos. En la mayoría de los casos se destinan a agricultura, ya que aportan nutrientes beneficiosos para el suelo.

Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en las obras de redes de abastecimiento y alcantarillado suponen, en 2020, el primer residuo del Grupo en España. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, algunas explotaciones ya han avanzado en el reciclaje de este tipo de residuo y la compra de áridos reciclados para las obras. Con ello se consigue preservar los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos. Además, en muchos casos disminuyen los gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.

Durante 2021, además de mejorar la calidad y el perímetro del reporte de este tipo de residuos, hemos extendido las buenas prácticas a los territorios con mayor volumen de obras y hemos comenzado a comprar áridos en municipios donde anteriormente se compraba árido de cantera. Muestra de ello, es que en 2021 hemos aumentado el porcentaje de compra de áridos reciclados (26,8%) en comparación con la cifra de 2020 (19,1%).

Desde 2018, cuando en el Grupo en España se puso en marcha la División de Reciclaje y Valorización, hemos avanzado en el objetivo de ayudar a industrias y administraciones públicas a crear modelos de economía circular, que permitan extraer valor de los residuos. Todo ello

contribuye a cumplir los objetivos marcados por la UE en términos de reducción, reciclaje y valorización de residuos, así como a los objetivos de descarbonización.

Disponemos de una amplia oferta de soluciones circulares:

- Proyectos de conversión de residuos en materias primas secundarias
- Proyectos de valorización de residuos para producir energía renovable
- Proyectos de *trading* de residuos y combustibles alternativos
- Consultoría especializada en economía circular para industrias

Residuos de la actividad del agua

Los residuos de construcción y demolición (RCD) son mayoritarios en volumen en casi todos los países de la Unión Europea y también lo son en la gestión del ciclo urbano del agua. En 2021 hemos realizado un análisis interno de buenas prácticas en el reciclado de dichos residuos, así como en la compra de áridos reciclados con el objetivo de extenderlo a todas las sociedades del Grupo. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, en las plantas de valorización se trituran y se separan para su reutilización como áridos y material de relleno. Con ello conseguimos mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos. Además, disminuyen los gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.

Los otros residuos mayoritarios en cualquier actividad vinculada a la gestión del ciclo integral son los fangos generados en las plantas de tratamiento de aguas residuales, además de otros minoritarios como arenas, grasas y desbaste. Para ellos también contamos con altos porcentajes de valorización y con proyectos de investigación para encontrar nuevas vías de valorización o extracción de subproductos de alto valor añadido, como la estruvita o los ácidos grasos volátiles.

En España hemos conseguido valorizar el 71,2% de los residuos generados en las EDAR y el 51,8% de los residuos generados en las ETAP.

En Chile, en el Grupo Aguas Andinas hemos avanzado con la implementación del modelo de economía circular hacia la reducción de generación de residuos y su valorización, mediante la generación de energía renovable y materias secundarias. Esto es posible gracias a la investigación y a la implantación de tecnología orientada a la optimización de recursos y reducción de residuos en los procesos de gestión del agua. Por tercer año consecutivo, en el Grupo Aguas Andinas no enviamos residuos orgánicos a vertederos en la región metropolitana.

Información adicional

Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

Las principales líneas de trabajo para mejorar la eficiencia del uso de alguna materia prima, producto químico, etc. emprendidas por el Grupo en España son:

- Automatización y control *online* de dosificación de reactivos, mediante la implementación de sondas y analizadores que permitan ajustar las dosificaciones a los requerimientos de proceso. De esta manera se corrige en tiempo real la dosificación teniendo en cuenta las características (variables) del agua. Esta acción permite optimizar el consumo de reactivos y garantizar el cumplimiento de parámetros de calidad.
- En las EDAR:
 - Plan de acción para mejorar la eficiencia en la dosificación de polielectrolitos en deshidratación.
 - Automatización y control *online* de la etapa de aireación, mediante plataformas inteligentes de control.
- En las ETAP:
 - Auditoría y plan de acción en ETAP esenciales y críticas. Se han identificado mejoras en sensorización y medida en continuo de calidad de agua bruta y automatización de dosificación de reactivos.
 - Plan de acción en ETAP para revisión de coagulantes y floculantes empleados y análisis de nuevas formulaciones que se adapten mejor a la calidad del agua bruta, mejorando su eficiencia y optimizando consumos.
- Digitalización: adquisición de datos en tiempo real que permita una optimización de los consumos y procesos.
 - Definición de sensorización mínima requerida según tipología de planta.
 - Desarrollo e implementación de herramienta Hipervisión, para visualización y control de procesos mediante indicadores, que permite visualizar desvíos y realizar ajustes, entre otros, en dosificación de reactivos.
- Cambios tecnológicos, como puede ser el paso de desodorizaciones químicas (con consumo de reactivos) por tratamientos biológicos, que minimizan el uso de reactivos químicos.

La principal línea de trabajo que ha desarrollado el Grupo Aguas Andinas se basa en su participación en el programa Chemboard del Grupo Suez, línea dedicada a la optimización del funcionamiento de las plantas incrementando los controles de datos y armonizándolos con las consignas operativas de las instalaciones.

Tablas

Materias primas (t), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2020	2021
Materias primas. Reactivos consumidos (t)		
Reactivos ETAP	31.789	33.566
Reactivos EDAR	43.733	50.507
Reactivos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/D	686

Residuos (t), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2020	
Residuos (t)	España	Chile Grupo Aguas Andinas
Valorizados		
No peligrosos	397.435	458.881
Excedentes de la construcción y obras	242.707	242.695
Lodos	154.007	216.083
Residuos domiciliarios y asimilados ² /basuras/desbaste ³	112	103
Arenas	609	0
Peligrosos	no disponible	28
Aceites	no disponible	28
No valorizados		
No peligrosos	319.779	87.743
Lodos	13.762	contabilizado en otro grupo
Excedentes de la construcción y obras	270.627	0
Arenas	13.828	7.146
Residuos domiciliarios y asimilados ² /basuras/desbaste ³	21.562	7.181
Disposición final de no peligrosos ¹	contabilizado en otro grupo	73.416
Peligrosos	10.397	1.027
Grasas procedentes de EDAR	10.397	802
Disposición final de peligrosos	no disponible	225

1 En el caso del Grupo Aguas Andinas, en "disposición final no peligrosos" están incluidos los siguientes residuos: lodos de AS y AP que ingresan en el CGIB Rutal, Residuos de Pre-Tratamiento de AS.

En el caso del Grupo en España, sí hay una contabilización por separado de este residuo que se incluye en las tipologías "arenas", "lodos" y "desbaste".

AP=Agua potable; AS=Agua servida (residual).

2 En el caso del Grupo Aguas Andinas en 2020, se han añadido los asimilables a domésticos, los descartables AP y pretratamiento AS localidades.

3 "Basuras" corresponde al residuo generado en la captación en plantas potabilizadoras. "Desbaste" corresponde al residuo generado en las rejillas de entrada de agua a la depuradora

España - Grupo Aguas Andinas		2021	
Residuos (t)	España	Chile Grupo Aguas Andinas	
Valorización material	353.165	357.354	
No peligrosos	353.165	357.315	
Excedentes de la construcción y obras	204.120	150.451	
Lodos	148.319	202.389	
Basuras ¹ /desbaste	62	0	
Arenas ²	664	4.475	
Peligrosos	no disponible	39	
Aceites	no disponible	39	
Destino a eliminación	278.723	120.734	
No peligrosos	268.326	119.979	
Lodos ³	25.548	103.432	
Excedentes de la construcción y obras	209.774	0	
Arenas ²	12.347	7.075	
Basuras ¹ /desbaste	20.657	9.260	
Suelos filtrantes y lodos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/A	212	
Peligrosos	10.397	755	
Grasas procedentes de EDAR ²	10.397	579	
Disposición final de peligrosos	0	176	

1 Basuras corresponde al residuo generado en la captación en plantas potabilizadoras.

2 En el Grupo Aguas Andinas, sólo las EDAR Farfana y Trebal-Mapocho reportan arenas a vertedero (la ETAP La Florida reporta arenas valorizadas) y grasas como residuo. Los residuos de las otras EDAR se reportan como Desbaste porque almacenan todos los residuos en el mismo contenedor (arena, grasas, desbaste) y no pueden desagregar el reporte. Se comenzará a registrar arena en la ETAP Chamisero y la ETAP Padre Hurtado para el año 2022 en la medida que se generen.

3 Para España, se incluyen por primera vez en 2021 los lodos que se envían a un secado térmico externo al Grupo.

4. Protección de la biodiversidad

Tal como ha establecido la ONU en la adopción de la declaración de Kunming –en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica Parte I (COP15.1) celebrada en 2021– es necesario adoptar e implementar un marco mundial de la diversidad biológica posterior a 2020 eficaz, que incluya medidas urgentes e integradas para reflejar las consideraciones relativas a la diversidad biológica en todos los sectores de la economía mundial, con el fin de encauzar la diversidad biológica hacia la recuperación como un reto decisivo de este decenio.

Como sector económico que gestionamos un recurso natural clave para la preservación de la biodiversidad, reconocemos la necesidad de implicarnos en la transformación del modelo de desarrollo para contribuir a la construcción de una sociedad saludable, en la que la diversidad biológica es un componente esencial del desarrollo sostenible. Nos comprometemos a garantizar que nuestras estrategias, objetivos y metas contribuyen a la recuperación de la naturaleza, trabajando con una mirada orientada hacia las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde.

Nuestro alineamiento se centra en la **prevención** para trabajar motores directos e indirectos de pérdida de biodiversidad. En la **restauración** de los ecosistemas y servicios ecosistémicos a través de la adopción de soluciones basadas en la naturaleza y la contribución a la infraestructura verde. A partir de la generación de **conocimiento** de los espacios naturales donde operamos. Contando con la implicación de todos, estableciendo **alianzas** con todos los actores de la sociedad por ello es importante la comunicación, la divulgación y el dialogo.

Prevención

La prevención es clave para trabajar motores directos e indirectos de pérdida de biodiversidad.

Eliminación del uso de fitosanitarios

El uso de productos químicos de carácter fitosanitario (herbicidas, insecticidas, fungicidas, entre otros) puede comportar una alta toxicidad, tanto para los animales como para las personas, además de ser una de las principales causas de la pérdida de insectos polinizadores. Por ello, en el Grupo en España nos marcamos el objetivo de eliminarlos de todas las instalaciones de tratamiento de agua. Esta iniciativa ha supuesto un cambio el modelo de gestión de las zonas verdes hacia un modelo que favorece la biodiversidad, utilizando otros métodos como métodos mecánicos de desherbado, la aplicación de productos ecológicos no tóxicos, la gestión diferenciada en espacios en los que se deja la vegetación espontánea, así como acciones que favorecen la presencia de fauna auxiliar y la potenciación de vegetación autóctona.

Desde hace años el personal de instalaciones recibe formación sobre el mantenimiento ecológico de zonas verdes, el control de especies de flora invasora y cómo favorecer la biodiversidad desde nuestra gestión.

En 2021, en España se han impartido 16 horas de formación sobre especies invasoras y mantenimiento de zonas verdes para favorecer la biodiversidad, en la que han participado un total de 1.300 técnicos de instalaciones.
--

En España 719 instalaciones están libres de fitosanitarios.

Se han firmado compromisos de eliminación de fitosanitarios por parte de los responsables operativos de las instalaciones y se han colgado distintivos en el acceso a las mismas.

Lucha contra las especies exóticas invasoras

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad. Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Como parte de nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, en el Grupo en España nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos.

Con este objetivo hemos creado y desarrollado el programa BiObserva STOP-invasoras (www.biobserva.com/stopinvasoras), para la gestión integral de las especies de flora invasora y que permite la identificación, mapeo, evaluación del riesgo, desarrollo de planes de control y seguimiento. Esta herramienta está implementada en todas las plantas de tratamiento de agua del grupo.

En España 247 técnicos de instalaciones son gestores de especies invasoras y han recibido formación sobre el programa.

407 plantas de tratamiento ya tienen realizada la identificación y mapeo de especies de flora invasora. De estas, el 34% tienen especies invasoras objetivo sobre las cuales se va a realizar una gestión.

735 instalaciones disponen de protocolo de actuación frente a especies invasoras.

Disminución del impacto de las lluvias extremas en el medio receptor

Durante episodios extremos de lluvia, las redes unitarias de recogida de aguas residuales y pluviales están sobrecargadas y pueden producirse vertidos al medio receptor de aguas sin tratar a través de los colectores y aliviaderos, con un gran volumen de residuos sólidos que quedan retenidos en la vegetación de los márgenes, remansos de los cauces fluviales o en las playas, lo que constituye un grave problema medioambiental para el ecosistema acuático.

Restauración

Promovemos la restauración de los ecosistemas y servicios ecosistémicos a través de la adopción de soluciones basadas en la naturaleza y la contribución a la infraestructura verde.

Infraestructura verde y soluciones basadas en la naturaleza

Las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde favorecen la biodiversidad y proporcionan simultáneamente beneficios sociales y económicos, además de aumentar la resiliencia.

En el Grupo en España promovemos las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde en la gestión del agua como estrategia para preservar la biodiversidad, que contribuye a la mitigación de los efectos del cambio climático y a la salud de las personas.

De plantas de tratamiento convencionales a infraestructura verde

Apostamos por restablecer las funciones ecológicas de los espacios ocupados por las instalaciones y favorecer la biodiversidad local de los entornos donde operamos. Con este fin, llevamos a cabo planes de acción de biodiversidad para convertir las instalaciones en espacios multifuncionales que preservan las funciones ecológicas, favorecen la biodiversidad local y los servicios ambientales que nos proporcionan.

Transformamos las infraestructuras convencionales de tratamiento de agua en infraestructuras verdes:

En España

815 instalaciones (EDAR y ETAP)	
105 instalaciones en espacios sensibles (EDAR y ETAP) ¹	12,9% de superficie ocupada (ha)
103 diagnósticos realizados en instalaciones (EDAR y ETAP)	79 diagnósticos realizados en instalaciones en espacios sensibles (EDAR y ETAP), que suponen un 83,2% del total de instalaciones en espacios sensibles
90 planes de acción realizados en instalaciones (EDAR y ETAP)	75 planes de acción realizados en instalaciones en espacios sensibles (EDAR y ETAP), que suponen un 79% del total de instalaciones en espacios sensibles

En el Grupo Aguas Andinas

34 instalaciones	
6 instalaciones en espacios sensibles ²	
5 diagnósticos realizados en instalaciones	5 diagnósticos realizados en instalaciones en espacios sensibles que suponen un 83% del total de instalaciones en espacios sensibles
6 planes de acción realizados en instalaciones en espacios sensibles 100% instalaciones en espacios sensibles con plan de acción de biodiversidad realizado	

¹ En España, se consideran espacios sensibles todos aquellos que se encuentran en la red ecológica europea de áreas de conservación de la biodiversidad Natura 2000.

² En Chile, los espacios sensibles son aquellos que se encuentran en algún lugar en categoría de protección pública o privada, o bien sitios en los cuales se ha reportado especies en alguna categoría de protección de acuerdo con categorización nacional.

En 2021, en el marco de los planes de acción de biodiversidad de las instalaciones se han realizado iniciativas para la naturalización de las instalaciones, mejorando la calidad ecológica de las zonas verdes mediante el control de especies invasoras y la incorporación de especies autóctonas que favorecen a insectos polinizadores y aves, creación de refugios para polinizadores, aves, murciélagos, rapaces... Estas iniciativas se llevan a cabo en muchas ocasiones con la colaboración de entidades naturalistas locales y el apoyo de los ayuntamientos.

En el Grupo Aguas Andinas destaca la gestión de la biodiversidad de dos lagunas ambientales de gran interés ecológico para la región:

Análisis ecosistémico de la laguna ambiental La Farfana

Dentro del terreno de la biofactoría La Farfana, en Chile, se encuentra la laguna ambiental, compuesta por 15 hectáreas tanto de espejo de agua como de bosque, que alberga varias especies de aves acuáticas y terrestres. Esta laguna ha desempeñado un importante rol en la conservación de la avifauna acuática y el mantenimiento de un ecosistema protegido para la vida que naturalmente crece en la cuenca de Santiago. Durante 2021 hemos presentado el primer análisis ecosistémico de la laguna, que integra los componentes tanto bióticos y abióticos. Asimismo, se han identificado las diversas amenazas a la biodiversidad tanto de origen natural como antrópico, información relevante para establecer un plan de manejo de la laguna.

Protección de la Laguna ambiental Melipilla

La laguna ambiental Melipilla, ubicada en los terrenos de la antigua Planta de Aguas Servidas Melipilla y actualmente no operativa. Compuesta por dos lagunas de aproximadamente 4,3 hectáreas de espejo de agua y generada por afloramiento de aguas subterráneas o acumulación natural en años lluviosos, en ella se ha desarrollado un ecosistema importante tanto para aves y mamíferos del sector, que alberga gran cantidad de aves acuáticas y terrestres. Durante 2021 hemos fortalecido el monitoreo de aves incorporando aves terrestres del sector y hemos realizado medidas de control para evitar la entrada de intrusos a la laguna que realizan cacerías de aves, mediante señalética y protección con cercos perimetrales.

Recuperación de ecosistemas costeros en Torre Vieja

Agamed y el Ayuntamiento de Torre Vieja han establecido un convenio de colaboración para la recuperación de hábitats costeros vulnerables. En concreto se ha realizado una iniciativa para la protección y recuperación de la jarilla de cabeza de gato (*Helianthemum caput-felis*), un arbusto propio de acantilados y playas que se encuentra amenazado en la zona, y para la recuperación ambiental de las dunas del Paraje Natural Municipal del Molino del Agua, a través de la plantación de diversas especies autóctonas, el control de especies exóticas invasoras y mantenimiento de infraestructuras de vallados de protección. Estas acciones se han llevado a cabo con la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE), la colaboración del Servicio de la Devesa-Albufera del Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.

Mejoras del hábitat acuático en la Albufera de Valencia

Los humedales del Tancat de l'Illa (Albufera de Valencia) son una solución basada en la naturaleza. En este humedal artificial, que recibe las aguas de la depuradora de Sueca, se realiza un afinamiento de la calidad del agua mediante procesos naturales.

Hidraqua gestiona esta infraestructura desde 2019 con criterios tanto para mantener la calidad del agua como favorecer la biodiversidad. En 2021 se ha realizado una actuación utilizando técnicas de bioingeniería con el objetivo de fomentar la colonización por vegetación acuática autóctona (helófitos y macrófitos sumergidos) y mejorar la calidad del agua. Se han colocado palots (cajas de madera) rellenos de lodo, rizomas y tierra vegetal para formar un espigón de vegetación helófito de forma que se rompan las dinámicas hidráulicas y del viento en una laguna del Tancat de l'Illa, se reduzca la turbidez, se protejan las praderas de vegetación sumergida y se aporte variabilidad de ambientes a este sector.

Conocimiento

Apostamos por generar conocimiento de los espacios naturales donde operamos. Antes de desarrollar cualquier acción para favorecer la biodiversidad es imprescindible conocer bien el entorno natural donde nos encontramos.

Los diagnósticos de biodiversidad, una herramienta imprescindible para la naturalización de instalaciones

En España, tenemos realizados 103 diagnósticos de biodiversidad y 79 de ellos son de instalaciones dentro de espacios protegidos.

En el Grupo en España, desde 2017 desarrollamos una metodología para realizar diagnósticos de biodiversidad. Dichos diagnósticos permiten identificar el valor ambiental del entorno y las oportunidades de mejora de la biodiversidad y la calidad ecológica de la instalación y del entorno. Este conocimiento es imprescindible para diseñar planes de acción de biodiversidad adecuados para naturalizar la instalación y favorecer las funciones ecológicas del entorno.

La difusión del conocimiento en el medio natural es también importante para poner en valor los elementos de interés natural a preservar y contribuir a la sensibilización de la sociedad.

Mejora del conocimiento y divulgación de los espacios naturales operados por el Grupo Aguas Andinas

La Cuenca el Canelo (subcuenca de la cuenca del río Maipo) es un espacio natural rico en biodiversidad (flora y fauna) en la que se encuentra una fuente de agua potable (Estero El Canelo). En dicha área se trabaja desde 2015 en levantamientos de flora y fauna, con el objetivo de identificar y conocer la riqueza del lugar en materia de biodiversidad y proponer un plan de protección que tenga en cuenta su vínculo con la calidad del agua del estero.

El Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal, ubicado a 54 km del norte de Santiago, tiene unas 2.000 ha de superficie. Allí realizamos estudios de caracterización ecosistémicos que han aportado información relevante sobre los componentes de una zona de clima mediterráneo semiárido.

Durante 2021 hemos entregado a nuestros trabajadores el libro de biodiversidad *Descubriendo el ecosistema de El Rotal y El Canelo*, que tiene por objeto divulgar el valor ecosistémico y el conocimiento de ambos espacios. Así, en el Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rotal se observan, entre otras, dos especies de aves importantes como el águila chilena y el cóndor. Por su parte, en el Estero de El Canelo se observan algunas especies de mamíferos importantes, como los cururos (pequeño roedor nativo y endémico de Chile central) y en la zona se observa también la yaca (uno de los escasos marsupiales nativos de Chile) y el zorro culpeo, el zorro más grande de Chile, llamado también *zorro rojo*.

Mapeo de vegetación mediante dron en los humedales de depuración del Delta del Ebro

En el Grupo en España, a través de AQUAMBIENTE, gestionamos desde su puesta en marcha los humedales artificiales de depuración del Delta del Ebro ubicadas en un espacio de la red natura 2000 y Reserva de la Biosfera. Una de las funciones importantes de los humedales son en tanto que hábitat y, en este sentido, cada año realizamos seguimientos de biodiversidad y colaboramos en proyectos de investigación para evaluar los servicios ecosistémicos de los humedales en la lucha contra los efectos del cambio climático.

En el 2021 hemos utilizado por primera vez la técnica de dron para la definición de las superficies ocupadas por las diferentes especies de plantas acuáticas emergentes presentes en los humedales, mediante modelos digitales obtenidos por fotogrametría a partir de fotos realizadas por dron.

Alianzas

Para fortalecer las alianzas con todos los actores de la sociedad es importante promover la comunicación, la divulgación y el diálogo.

BiObserva Voluntariado

El programa de Voluntariado corporativo BiObserva, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones, ha proseguido su actividad durante el año 2021 a pesar de la pandemia. El programa se desarrolla con la colaboración de grupos naturalistas locales que ayudan a los empleados en la elaboración de censos de aves, en asesoramiento para naturalizar la instalación o en formaciones para mejorar el conocimiento del entorno local. [Para más información, ver capítulo Concienciación social.]

Convenios para la protección de cuencas en Chile

En Aguas Andinas, durante 2021 se ha firmado un convenio de protección de la cuenca del frente cordillerano de la Región Metropolitana con administradores del Parque Natural Aguas de Ramón, que realizan una serie de acciones orientadas a la conservación y protección de los recursos naturales cordilleranos de la Región Metropolitana. Además se ha acordado implementar una alianza para 2022 en temas de protección de la cuenca, que tiene una extensión de 3.600 hectáreas y alberga una gran biodiversidad de la región central de Chile.

En 2019 se constituyó el Fondo de Agua Santiago-Maipo, una instancia de colaboración público-privada de la que Aguas Andinas es socio fundador, para contribuir al resguardo de la seguridad hídrica en Santiago, proteger el río Maipo y promover soluciones basadas en la naturaleza. Durante el año 2021, se ha contribuido a impulsar el plan estratégico 2021-2025, con el fin de velar por la seguridad hídrica de la cuenca del Maipo.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Contexto y retos. Sociedad

Los objetivos de Desarrollo Sostenible núm. 1 (fin de la pobreza), 2 (hambre 0), 6 (acceso al agua y saneamiento), 10 (reducción de las desigualdades) y 17 (alianzas) son uno de los principales objetivos relacionados con la sociedad para transformar el mundo.

En los últimos años, el rol de las empresas en la consecución de objetivos sociales ha ido creciendo para apoyar y complementar el rol de las administraciones.

El acceso al agua y al saneamiento es una parte fundamental de la lucha antipobreza, contra el hambre y para la reducción de las desigualdades y atención a colectivos en situación de vulnerabilidad.

A su vez, potenciar las alianzas con los grupos de relación, incluyendo su cadena de valor, es imprescindible para maximizar la aportación de valor de las diferentes acciones que se llevan a cabo.

En este sentido las **alianzas internas y entre el sector público y privado** se hacen indispensables tanto para **mejorar la calidad y eficiencia de los servicios** como para **garantizar el derecho al agua** y no dejar a nadie atrás.

El Pacto Verde y la crisis económica y social derivada de la pandemia vivida durante el 2020 han acrecentado la necesidad, por parte de las empresas, de asumir esta responsabilidad.

A raíz de la pandemia se ha evidenciado la necesidad de asegurar la adquisición y el suministro de los bienes y servicios que impactan directamente en nuestro negocio para dar continuidad al servicio esencial que prestamos; para ello hemos definido unos planes de mitigación y contingencia para los suministros críticos. Además, hemos observado un cambio en el consumo propiciado por el impacto de la COVID-19 y el cambio climático (fuertes lluvias, incendios...). Apostamos por la sostenibilidad en las compras y por ello creamos relaciones a largo plazo con nuestros proveedores estratégicos, incorporando requisitos de economía circular, social y medioambiental en los suministros de servicios y pedidos. Estamos creando también planes junto a nuestros proveedores, con el objetivo de reducir de forma progresiva las emisiones de CO₂ en la cadena de suministro.

Temas materiales

- 31. Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad.
- 34. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario.
- 7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público.

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de operaciones (calidad de agua)
- Red de clientes
- Red de desarrollo sostenible
- Red de sistemas de gestión

Políticas

- Política de desarrollo sostenible

- Política de gestión integrada
- Política de seguridad y salud
- Política de protección de datos
- Código Ético

Certificaciones

- Sistemas de gestión de calidad, ISO 9001
- Gestión del desarrollo sostenible, según SGE21
- Gestión de la inocuidad del agua, según ISO 22000

5. Acceso al agua

La pandemia de la COVID-19 ha obligado a replantear valores y prioridades, así como la manera de desplegarlos tanto en nuestro día a día como en nuestro entorno laboral. Como organización, hemos trabajado para adaptarnos a las nuevas necesidades, manteniendo siempre la garantía de salubridad e higiene, el suministro de agua y el saneamiento de aguas residuales, que con la irrupción de la crisis sanitaria fueron declarados servicios esenciales por el Gobierno español.

Con más de 9 millones de clientes en España y en el Grupo Aguas Andinas, durante el 2021 hemos seguido manteniendo el servicio en cualquier contexto, garantizando su calidad y actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido reforzando todas las medidas sociales ya existentes –tarifas y fondos de solidaridad– con las que garantizamos el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

No solo hemos mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración de agua, sino que también hemos logrado que nuestros clientes puedan acceder a nosotros a través de una rápida transformación de nuestro modelo de atención, implementando los distintos mecanismos de protección que han asegurado la integridad de nuestra plantilla y de nuestros clientes.



Hemos conseguido garantizar el suministro, garantizando la salud de las personas y sin dejar a nadie atrás.

Garantía de acceso

El acceso al agua y al saneamiento es una parte fundamental de la lucha antipobreza, contra el hambre y para la reducción de las desigualdades y atención a colectivos en situación de vulnerabilidad.

En el Grupo en España tenemos implantadas, desde 2012, medidas sociales para paliar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social en colectivos en situación de vulnerabilidad. Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la posibilidad de elegir el día de remesa bancaria, de fraccionar una o varias facturas a través de los compromisos de pago o bien de hacer frente al

cómputo anual de facturas a través de un “pago plano” mes a mes. El tratamiento de las situaciones de los colectivos en situación de vulnerabilidad persigue ajustar la necesidad al ritmo de recuperación, casi de manera personalizada. Esta adaptación es posible gracias al conocimiento que las empresas que componen el Grupo en España tienen del territorio y de su contexto.

En España y en el Grupo Aguas Andinas el 100% de nuestros clientes pueden acceder a algún tipo de medida de flexibilización de pago de su factura y, en los últimos tres años más de 200.000 clientes se han beneficiado de alguna medida de este tipo.

En España y Grupo Aguas Andinas, 9 de cada 10 hogares disponen en su municipio de acceso a tarifas o fondos sociales.

Hemos dispuesto más de 33,5 M€ en fondos sociales desde 2012 en España. En Grupo Aguas Andinas, en los últimos 3 años 2021 se han condonado la deuda a más de 12.800 clientes.

Desde el Grupo Aguas Andinas, y en línea con el derecho humano al agua potable y al saneamiento reconocido por la ONU, trabajamos para que nuestros clientes accedan a estos servicios independientemente de su situación económica. Por ello, canalizamos las ayudas hacia la población más vulnerable de las zonas concesionadas que tengan problemas para el pago de sus cuentas, y lo hacemos a través de dos vías: la orientación hacia ayudas municipales y los programas solidarios y de flexibilidad.

El cliente en el centro

La tecnología se democratiza, aportando una mejora sostenida en el tiempo; todas y cada una de las organizaciones la adaptan, y no solo afecta en nuestra manera de relacionarnos sino también en la manera como nos proyectamos y accedemos a toda una serie de servicios.

La innovación es una constante en nuestro desarrollo; innovamos para adaptarnos a un entorno en constante evolución tecnológica, con un ritmo marcado por los planes de desarrollo e innovación de la compañía. Pero lo que realmente nos aporta mayor valor es nuestra capacidad de adaptarnos a la nueva realidad y garantizar la continuidad del servicio de atención a nuestros más de 7 millones de clientes, protegiendo la salud e integridad de nuestros colaboradores.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística, en el año 2021 en España, el 93,9% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses, 0,7 puntos más que en 2020. Ante dicha realidad, hemos potenciado los canales de relación no presenciales para minimizar los riesgos que comporta el contacto físico y aprovechar las ventajas del canal no presencial.

Objetivos de transformación

En España planteamos tres objetivos fundamentales de transformación del modelo de atención con el fin de situar al cliente en el centro y mejorar su experiencia:

- La búsqueda de la excelencia mediante la diferenciación
- Apuesta clara por los nuevos canales digitales
- Transformación organizativa asociada

La transformación digital, y por tanto la tecnología también, es un habilitador fundamental del cambio en las formas de trabajo que impulsa el Grupo Aguas Andinas, sobre todo las

herramientas digitales que hacen más simples, eficaces y eficientes las operaciones diarias. En la medida que tenga un mayor control sobre sus activos, la compañía podrá reducir riesgos, lograr procesos más automatizados, ágiles y eficientes y aumentar su rentabilidad. Empleando la diversidad de canales que ofrece el mundo digital, estará en mejores condiciones para adaptarse a los nuevos hábitos de los clientes.

Digitalización de la experiencia de cliente en el Grupo Aguas Andinas

Durante los dos últimos años el uso de los canales digitales ha experimentado un aumento acelerado producto de las cuarentenas y el cierre de locales de atención presencial que trajo la pandemia. En 2021, hemos rediseñado y actualizado nuestra página web, redes sociales, oficina virtual y demás instancias digitales de interacción, para ofrecer experiencias más amigables, ágiles y cercanas. Paralelamente, hemos puesto en marcha una serie de proyectos que capturan el salto digital experimentado por los hábitos de los clientes. Uno de ellos es la “video boleta”, un mensaje de video enviado por correo electrónico, donde se explica en forma personalizada cada ítem de la cuenta. También se trabaja en un sistema de videollamada para atender a clientes que prefieran el diálogo cara a cara, y se incorporará la aplicación WhatsApp como nuevo canal de atención, de la mano del ya en operación *chatbot* “Celeste”.

Sin dejar a nadie atrás: programa “Contigo”

En sintonía con el marco normativo actual –donde el concepto *vulnerabilidad* va más allá del componente económico y se destaca, entre otras, la “brecha digital” como una barrera notable al consumo que las empresas de forma natural han levantado en su búsqueda de la eficiencia–, desde el Grupo en España hemos impulsado un programa específico para buscar esta mirada en cada una de las iniciativas transformadoras que se están llevando a cabo.

La experiencia de nuestro personal –que en su día a día se encuentra con barreras de comprensión, de discapacidad, digital y la recurrente económica– y el contacto constante con entidades del tercer sector contribuyen a la identificación y desarrollo de soluciones adecuadas para paliar las situaciones de especial sensibilidad.

Este programa engloba iniciativas puntuales, como la puesta a disposición de los agentes de atención de plataformas multiidioma que permitan una atención en diversas lenguas, o la revisión de las comunicaciones que emitimos para dotarlas de una mayor claridad y entendimiento por parte de todas las personas usuarias. Pero, más allá de estas iniciativas, se promueve un cambio cultural, una implicación por parte de todo el personal para identificar y dar respuesta a la personas en situación de vulnerabilidad, a fin de no “dejar a nadie atrás”.

Satisfacción del cliente

La satisfacción con la calidad del agua, la continuidad del suministro, la excelencia del servicio, la claridad en la factura y la percepción del precio son los aspectos con mayor peso para los clientes a la hora de valorar el servicio. El Grupo en España cuenta con distintos indicadores que permiten medir su rendimiento en línea con estos dos parámetros.

En España el estudio de satisfacción que llevamos a cabo a través de un organismo independiente, y que cuenta con una muestra de más de 10.000 encuestas, confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción, no solo con la continuidad de suministro y la presión de agua, cuyos valores rozan el 8, sino también con el índice de satisfacción general, que se sitúa en un 7,19, mejorando los niveles de satisfacción y mayor predisposición a recomendar y fidelizar la compañía, y alcanzando un máximo histórico en todos los indicadores globales.

En el Grupo Aguas Andinas utilizamos anualmente una serie de estudios para monitorear la percepción de nuestros clientes sobre nuestros servicios. Algunos corresponden a mediciones de gestión internas y otros son efectuados por instituciones del Estado. Es este sentido cabe destacar:

- Estudio de percepción de la SISS: realizado por el ente regulador del sector sanitario en Chile, evalúa la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios prestados por las empresas sanitarias.
- Estudio de Satisfacción Global - Activa: encuesta telefónica mensual de carácter cuantitativo aplicada entre clientes residenciales con servicios de agua potable y alcantarillado. Profundiza en la experiencia de los usuarios con las prestaciones básicas y otros servicios asociados, y en su imagen acerca de la compañía.
- Encuesta de Satisfacción de Clientes con Requerimientos - Activa: encuestas telefónicas mensuales a clientes residenciales con servicios de agua potable y alcantarillado, que realizaron un requerimiento que fue solucionado o finalizado durante el período anterior a la ejecución del estudio.
- Encuesta Post-Atención (EPA): sondeo realizado automáticamente (IVR) dentro de las 48 horas posteriores a un contacto realizado en agencias comerciales o a través del Contact Center. Busca medir la calidad de las atenciones recibidas por los clientes.

Excelencia en el servicio

La reclamación es el mecanismo por el cual los clientes pueden manifestar algún descontento con la gestión o el servicio que reciben de la compañía. En el Grupo en España estas reclamaciones pueden ser registradas a través de la plataforma *online*, de los teléfonos de atención o directamente en las oficinas. La conversación con el personal de la compañía ayudará a definir la naturaleza de la reclamación, solventando *in situ* en el caso que sea posible o bien trasladando a otros departamentos si el caso lo requiere. En el Grupo en España se han recibido más de 117 mil reclamaciones técnicas o comerciales (cerca de 160 mil reclamaciones en 2020) de las que finalmente se ha resuelto cerca del 100% (el 95% en 2020).

En España

- % de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2021 (correspondientes a queja-reclamaciones): 1,70% de los clientes (en 2020 2,17%)
- % de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio: 82,24% (en 2020 37,74%)

Los canales de recepción de las reclamaciones en el Grupo Aguas Andinas pueden ser diversos: llamadas, a través de la página web, por fax, carta, email, de manera presencial, por redes sociales, oficial virtual y el portal Nuevo Servicios. En el sistema se registran tanto las reclamaciones como las consultas, y tanto las relativas a aspectos comerciales como de redes. En el grupo Aguas Andinas hemos recibido unas 272 mil reclamaciones técnicas o comerciales (266.882 en 2020) de las que se han resuelto cerca del 100% (el 98,63% en 2020).

En el Grupo Aguas Andinas

- % de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2021 (correspondientes a queja-reclamaciones): 13,03% de los clientes (en 2020 12,02%)
- % de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio: 94,38% (en 2020 98,63%)

Reclamaciones, España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas		2020	2021
Reclamaciones abiertas año en curso	Núm. de reclamaciones técnicas o comerciales registradas	423.100	389.581
Reclamaciones comerciales cerradas en el año en el plazo estipulado	Núm. de reclamaciones técnicas o comerciales cerradas en el plazo estipulado para el nivel de servicio	258.935	300.357

Información adicional

Calidad de las aguas

La compañía lleva en su ADN la responsabilidad que supone gestionar uno de los recursos más importantes para el ser humano, el agua. Centrar la atención sobre la importancia del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos es uno de nuestros pilares, por lo que, entre otras líneas, garantizar la calidad y seguridad del agua potable que suministra (desde la captación hasta el grifo del consumidor), minimizar el impacto en el medio de las aguas residuales tratadas y asegurar la calidad óptima de esta agua para que pueda ser reutilizada, dan sentido a la línea de Calidad de las Aguas de nuestra compañía.

Entre nuestros objetivos, asegurar el suministro de agua potable con suficientes garantías sanitarias es una prioridad. El cumplimiento de este objetivo conlleva un ambicioso plan de control y seguimiento de nuestras unidades operativas, que más allá de cumplir con las exigencias analíticas derivadas de la Directiva 98/83/CE que regula la calidad de las aguas de consumo humano en Europa, y posteriores modificaciones, traspuestas a la normativa española a través del RD 140/2003 y el RD 902/18, trabaja en la implantación de medidas preventivas en todos nuestros procesos.

En diciembre de 2020, con la aprobación de la Directiva (UE) 2020/2184 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2020, relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano, que refunde la hasta ahora vigente Directiva 98/83/CE del Consejo modificada en varias ocasiones, empieza un período de dos años para su trasposición por parte del Estado español. Esta Directiva establece el marco legal para proteger la salud de las personas de los efectos adversos derivados de cualquier tipo de contaminación de las aguas destinadas al consumo humano garantizando su salubridad y limpieza.

En el Grupo en España llevamos apostando por la filosofía de gestión preventiva desde 2009, por lo que en estos momentos disponemos de planes sanitarios del agua en todas las zonas de abastecimiento con más de 50.000 habitantes, cumpliendo sobradamente las exigencias de las últimas modificaciones del RD140/2003 –modificaciones recogidas a través del RD 902/2018. Adicionalmente estamos inmersos en un Plan que sobre la redacción del actual Proyecto de Real Decreto (15/09/2021) que establece la obligatoriedad de tener PSAs en todas las poblaciones >50 habitantes antes del 1 de enero de 2025, disponer de Planes sanitarios del agua en el 100 % de las zonas de abastecimiento gestionadas por Suez.

Nuestra apuesta por la innovación y la digitalización, junto con la implantación de procedimientos y protocolos de seguimiento y control de potenciales riesgos, dan como resultado un suministro de agua segura y a la vez sostenible.

Otra de las actividades del Grupo es la gestión del saneamiento, que prioriza el tratamiento de las aguas residuales para devolverlas al medio en buenas condiciones y con la calidad acorde a la Directiva UE 21/271 y a las distintas normativas locales que regulan las autorizaciones de vertidos finales al medio receptor.

Garantizar la calidad final del vertido de las depuradoras es la base para incrementar la reutilización que permitirá completar el ciclo integral del agua y garantizar así la disponibilidad de agua como recurso. La actividad de reutilización llevada a cabo por el Grupo se fundamenta en el Real Decreto 1620/2007.

Disponemos del conocimiento, la tecnología, la innovación y el talento necesarios para abordar la gestión del agua y su contribución a la minimización del cambio climático aplicando en la gestión del saneamiento los principios básicos de economía circular, con los objetivos de cero

residuos generados y autosuficiencia energética. Asimismo, poseemos la capacidad tecnológica para abordar los retos futuros en materia de eliminación de compuestos emergentes.

España	2020	2021
Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas (%)	99,58%	99,66%

En el Grupo Aguas Andinas, como prestador de servicios públicos sanitarios, tenemos como objetivo garantizar y controlar permanentemente la calidad del agua potable que suministramos a los clientes de acuerdo a las normas vigentes. Para ello efectuamos monitoreo y análisis cuyos resultados son enviados mensualmente a la Superintendencia de Servicios Sanitarios en un informe que resume los resultados obtenidos, y lo mismo ocurre con la autoridad sanitaria, la SEREMI de Salud.

En suministro de agua potable damos cumplimiento a las exigencias de la NCh 409 en sus partes 1 y 2, en las que se incluyen los requisitos de calidad y muestreo, respectivamente. En cuanto a las descargas a los cauces de las aguas procedentes de las biofactorías y de las plantas de tratamiento de aguas servidas, la normativa vigente es el DS90.

Grupo Aguas Andinas	2020	2021
Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas (%)	99,45%	97,93%

6. Concienciación social

En el Grupo trabajamos para sensibilizar a la ciudadanía sobre el cuidado del agua y el medio ambiente; una concienciación que es fundamental para sumar esfuerzos y avanzar hacia la sostenibilidad del planeta. Con este fin desarrollamos programas escolares, visitas a instalaciones y museos, así como otras iniciativas de colaboración social.

La crisis sanitaria causada por la COVID-19 ha condicionado nuestra actividad en múltiples aspectos. Por una parte, y a fin de proteger la salud tanto de nuestros profesionales como de la ciudadanía, desde 2020 hemos reducido las actividades presenciales e iniciado un proceso de digitalización.

Pero, sobre todo, la crisis económica y social derivada de la pandemia ha provocado un incremento de la necesidad, por parte de las administraciones públicas, entidades sociales y ciudadanía, de recursos y de iniciativas solidarias, creativas y de voluntariado para hacer frente esta situación, velando especialmente por las personas en situación de vulnerabilidad.

Aprender para transformar

A través de nuestra labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua y gracias a nuestros programas como Aqualogía y Educassa en España y en el Grupo Aguas Andinas, llegamos a los escolares para concienciar sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua, y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. Estas actividades se vieron alteradas en 2020 por las restricciones derivadas de la pandemia de la COVID-19. En respuesta a dicha situación, aceleramos la transformación digital adaptando programas como Aqualogía a un entorno virtual, y mantener así la labor educativa y de concienciación.

La Escuela del Agua

Orientamos nuestra actividad a formar y desarrollar a todos los profesionales del sector del agua y el medio ambiente con el máximo nivel de excelencia y competencia, así como a sensibilizar a escolares, jóvenes y ciudadanía en general en el buen uso del agua, la conservación de los recursos hídricos y la acción por el clima.

El amplio abanico de programas que ofrece la Escuela del Agua incluye másteres, cursos de posgrado, formación de corta duración y ciclos de formación profesional, así como servicios de educación ambiental, proyectos museográficos y de interpretación ambiental, ya sea en espacios naturales o en infraestructuras del ciclo integral del agua.

Asimismo, cabe destacar que la Agenda 2030 ha tomado protagonismo en los programas de la Escuela del Agua, con las formaciones sobre ODS Empleo Verde o con el nuevo Posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles, desarrollado conjuntamente con la Barcelona School of Management (UPF).

Entre las actuaciones que hemos llevado a cabo en el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas en el 2021 destacan los siguientes proyectos:

- FRESCO, pasión por el medio ambiente: En 2021 se han desarrollado 86 talleres FRESCO, un juego de cartas basado en la inteligencia y la creatividad colectiva que tiene por objetivo concienciar sobre los vínculos causa-efecto del cambio climático.

- Aula digital: Aqualogía
- Formando a los líderes de la transición verde: a través del programa de Posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles, desarrollado en colaboración con la Barcelona School of Management – UPF.
- FP Dual del agua, referentes en empleo de calidad
- Formación gratuita a través de MOOC, sobre reutilización de aguas depuradas, Eficiencia hidráulica en redes de agua, Limpieza avanzada del drenaje urbano y La gestión del agua como impulso para los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Cerca de 550.000 escolares formados en el uso sostenible del agua en los últimos 5 años, unos 170.000 en 2021.

- Visitas a instalaciones y museos. Ante el cierre temporal de los museos, a causa de las restricciones decretadas por la Administración en 2020, algunos espacios culturales apostaron por acelerar la transformación digital. Es el caso del Museu de les Aigües

Más de 5.300 personas han visitado nuestras instalaciones y museos en 2021: 1.524 han visitado nuestras instalaciones y 3.813 han visitado nuestros centros históricos y museos.

Invertir en la comunidad

En el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas valoramos la acción social como una inversión. Por ello, fomentamos la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. Contamos con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan, asimismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados. Desde las empresas del Grupo en España y desde el Grupo Aguas Andinas–y dentro de nuestro compromiso social y de concienciación– llevamos a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad, como las expuestas en el presente capítulo de concienciación social, y a través de la metodología LBG (London Benchmark Group) somos capaces de medir nuestra inversión en acción social.

El Grupo Aguas Andinas se incorporó a este marco conceptual LBG desde 2020, marco que facilita la gestión, medición y comunicación de aquellas actividades orientadas a contribuir a la sociedad y el entorno. De esta forma, crea estrategias basadas en sus propias capacidades y responsabilidades, buscando que sean únicas y escalables, y que potencien su reputación, compromiso, relacionamiento e impacto positivo.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Proyecto A-porta

El proyecto A-porta se inició en 2016 en Ciutat Meridiana de Barcelona, y se ha desplegado en otros barrios de la ciudad y en municipios del área metropolitana de Barcelona. Aigües de Barcelona colabora junto con los ayuntamientos en esta iniciativa de la Confederación de Asociaciones Vecinales de Cataluña, que busca empoderar y formar a la ciudadanía para dar a conocer las ayudas en el ámbito del suministro de servicios básicos, además de facilitar información sobre cómo ahorrar en las facturas y conseguir un consumo más eficiente. Este proyecto ha hecho emerger la figura de los “picaportes”: vecinos que se encargan de ir puerta por puerta a su barrio e informar a los demás vecinos de las diferentes posibilidades que tienen de ahorrar en los recibos de los suministros básicos como el agua.

ESPAÑA

Unas 250.000 personas beneficiarias (117.897 en 2020). Unas 1.100 entidades beneficiarias (915 en 2020).

6,9 M€ invertidos en acciones sociales (6,2 M€ en 2020) de los cuales 2 M€ (2,2 M€ en 2020) se destinan a acciones sociales de sensibilización ambiental y educativas.

2,7 M€ a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (1,4 M€ en 2020), que han beneficiado a unas 447 entidades (79 en 2020).

4,7 M€ de inversión en patrocinios (4 M€ en 2020).

El Grupo Aguas Andinas dispone de un presupuesto anual para inversiones sociales, que deben responder a criterios y requisitos preestablecidos, como estar vinculadas a la esfera de actividad de la compañía o a sus aportaciones a la sostenibilidad. En 2021 los principales ámbitos de inversión han sido:

- Programas para comunidades aledañas
- Fondos de Desarrollo Local
- Operativos de Salud con vecinos en terreno en alianza con Techo
- Diseño de proyectos para postular a fondos regionales
- Condonaciones de deudas

El total de la inversión social del Grupo Aguas Andinas en 2021 ha sido de 0,72 M€ (1,3 M€ en 2020).

En el Grupo Aguas Andinas aplicamos protocolos para atender tempranamente los problemas que puedan afectar a las comunidades, aumentar la seguridad de la gestión diaria y mejorar la educación en torno al cuidado del agua y el medio ambiente en general. Gracias a esta óptica de colaboración con los públicos de interés, creamos valor social y ambiental.

GRUPO AGUAS ANDINAS

- 0,72 M€ invertidos en la comunidad
- 122.905 personas beneficiadas (387.373 en 2020)
- 161 organizaciones beneficiadas (153 en 2020)
- En el Grupo Aguas Andinas hemos invertido 0,17 M€ (0,48 M€ en 2020) en concepto de donaciones. Asimismo, la inversión en patrocinios ha sido de 0,12 M€ (0,24 M€ en 2020).

** London Benchmarking Group es la metodología aplicada en 2021 para la medición de la inversión social.*

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Ante el desafío de un escenario de crisis social, con visiones diversas sobre cómo se debe gestionar el agua, sumado a la emergencia sanitaria desatada por la COVID-19, en el Grupo Aguas Andinas hemos diseñado diferentes estrategias para seguir brindando servicios ambientales a toda la comunidad, con un enfoque especial hacia los más vulnerables, llevando cajas de alimentos y entregando agua a campamentos y a zonas rurales. En este sentido, cabe destacar la colaboración con organizaciones como la Corporación Cultural de Santiago, el Cuerpo de Bomberos, la Corporación de Beneficencia María Ayuda, la Fundación Astoreca o la Fundación Las Rosas.

7. Equidad y personas

Contexto y retos. Personas

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible 3 (salud y bienestar), 5 (igualdad de género) y 8 (trabajo decente y crecimiento económico) marcan los principales retos de las organizaciones en cuanto al capital humano.

En una era de cambios constantes, las organizaciones y los responsables de las áreas de recursos humanos están llamados a reescribir las reglas de organización, contratación, desarrollo y gestión para empoderar al equipo humano, así como atraer y retener el talento. El equipo humano es cada vez más digital, diverso, global y eficiente con los medios sociales y la automatización.

La pandemia constató la importancia de hacer evolucionar el modelo de trabajo hacia la digitalización, la agilidad organizacional, con un modelo que contemple una mayor conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que garantice la desconexión digital, la formación orientada a esta –con una presencialidad menos intensa y elementos adecuados para realizar el teletrabajo– y que facilite la cohesión de equipos. A su vez, ha implicado que adquieran importancia los recursos destinados a garantizar la ciberseguridad en el trabajo.

Tras la aprobación en 2020 del Real Decreto Ley sobre el trabajo a distancia, en 2021 en España se ha aprobado la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, que regula el trabajo a distancia.

Se ha avanzado en la definición y despliegue de un nuevo modelo de trabajo híbrido que permite a los empleados trabajar desde su domicilio un porcentaje de su jornada laboral. Para su implantación se está teniendo en cuenta en todo momento el decreto ley que regula el trabajo a distancia que se preste, en un periodo de referencia de tres meses, un mínimo del treinta por ciento de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo a través de la Ley 10/2021, de trabajo a distancia.

En relación con el marco legal, la aprobación de normativa en España que regula los planes de igualdad y su registro, así como la igualdad retributiva para hombres y mujeres hace que sea necesario como reto avanzar y dar prioridad a esta materia.

El 30 de diciembre de 2021 se publicó el Real Decreto-Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo. Esta reforma laboral, entre otras cuestiones, modifica las modalidades contractuales (contratos temporales, contratos formativos y contratos fijos discontinuos), establece nuevos mecanismos de flexibilidad y retoma la ultraactividad de los convenios colectivos.

Temas materiales

- 16. Salud y seguridad laboral
- 13. Captación y fidelización del talento
- 10. Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de recursos humanos, personas y organización
- Red de equidad
- Red de embajadores
- Red de seguridad y salud

Políticas:

- Política de selección
- Política de equidad
- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada
- Política de seguridad y salud

Certificaciones:

- Gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, según normas 1000-1 y 1000-2
- Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según la NCh 3262. (Sello Iguala)
- Eficiencia energética, ISO 50001
- Gestión ambiental, ISO 14001
- Sistemas de gestión de calidad, ISO 9001
- Sistema de gestión de SSL (prevención de riesgos laborales), según ISO 45001

Herramientas / recursos técnicos

Para apoyar la gestión del Sistema de SSL se utilizan, entre otras, las siguientes:

- COORDINAQUA, herramienta de coordinación de actividades empresariales (CAE)
- POWER SSL, herramienta propia de reporte y análisis de indicadores de SSL.

Equidad e inclusión en un entorno de confianza

La salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas; es por ello que defendemos la ocupación de calidad que favorezca la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, además de la digitalización y el desarrollo del talento. Las compañías debemos plantear nuestra estrategia empresarial prestando mucha atención a nuestra relación con el medio ambiente, con el entorno social y también, en nuestro entorno laboral, con la equidad y la conciliación.

La pandemia nos obligó a aplicar cambios sustanciales en las relaciones laborales y la forma de trabajar. Durante este último año, con el objetivo de seguir avanzando en el bienestar de la plantilla, se ha formalizado el nuevo modelo de trabajo híbrido dirigido a todos los colectivos de oficina cuyos puestos de trabajo permiten el trabajo a distancia.

Durante 2021 el Grupo hemos seguido velando por la aplicación, en nuestra actividad, del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

- Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- Discapacidad, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.

La comunicación interna ha permitido conectar con los equipos y mantener la cohesión durante los episodios de teletrabajo. Ha sido también un elemento esencial para acompañar al personal operativo o de campo, que ha realizado turnos de presencia permanente para garantizar el suministro y reducir el riesgo de contagio.

El arraigo de valores como la diversidad y el respeto a la diferencia introducen un cambio cultural en la compañía, con la equidad como principio corporativo intrínseco en los diferentes proyectos llevados a cabo.

En el Grupo en España y Chile trabajamos para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de discriminación y consagre la plena igualdad de oportunidades en el seno de la organización. Las políticas de equidad implantadas tratan las diferencias de género, culturales, o de discapacidad, entre otras, como fuente de riqueza que no pueden ser objeto de discriminación. Por ello, y para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral, disponemos de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas.

En el Grupo Aguas Andinas suscribimos, además, una política de diversidad e inclusión que aborda prioritariamente cuatro ámbitos de trabajo: la equidad de género, personas en situación de discapacidad (PeSD), diversidad cultural y diversidad sexual. Sobre esta última, cabe destacar la conmemoración del Mes del Orgullo, con la difusión de una infografía y vídeos educativos, además de realizar una semana de charlas informativas respecto a temáticas LGBTI, como continuación al trabajo comenzado en 2020 con, por ejemplo, la adhesión a la Red Pride Connection. En cuanto a la diversidad cultural, se establecen indicadores que miden el impacto de las acciones dirigidas a la incorporación de personas de diversos países y orígenes en los procesos de selección.

Igualdad de género

Durante 2021 se han renovado 9 de los 53 planes de igualdad implantados en España, además de continuar trabajando con la representación legal de los trabajadores en la negociación de otros 18. Las citadas renovaciones dan respuesta a la necesidad de adaptación a novedades legislativas introducidas en 2020 y tienen como soporte la herramienta de trabajo para el análisis de datos cualitativos y cuantitativos que se diseñó con este propósito en ese mismo año.

El Grupo, tanto en España como en Chile, se fija como objetivo prioritario el desarrollo e implantación de políticas de igualdad en todas sus sociedades, no solo cumpliendo sino mejorando los requerimientos legales en la materia en aquellos territorios donde está regulado.

En el Grupo Suez en Chile, durante 2021 hemos impartido talleres de sensibilización sobre masculinidad e inclusión, con enfoque en sesgos inconscientes (sexismo, racismo, homofobia, transfobia) y estereotipos, acompañados por una campaña de comunicación destinada a identificar, reflexionar y erradicar las posibles prácticas sexistas en la organización. Además, se han incorporado nuevas medidas destinadas a aumentar la participación laboral de mujeres en los procesos de selección: participación en ferias de empleo, firma de convenios con entidades de formación técnica y profesional, y aplicación de ternas femeninas.

Hay que destacar que el Grupo Suez en Chile forma parte del Programa Win Win, perteneciente a ONU Mujeres, entidad de las Naciones Unidas para la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, y está adherida a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP). Además, desde el año 2021 forma parte de la Iniciativa de Paridad de Género Chile (IPG), alianza

del sector público y privado, impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo, el Foro Económico Mundial y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, cuyo propósito es transformar los contextos que perpetúan las brechas económicas de género en Chile, además de promover la participación y el progreso de las mujeres.

Durante 2021 desde el Grupo Suez en Chile hemos llevado a cabo talleres destinados a abordar la violencia en relaciones tempranas (niñez y adolescencia) y maltrato del hombre en la pareja, como continuación a las acciones puestas en marcha el año anterior referidas a contribuir a un entorno libre de violencia, considerando el aumento de casos de violencia intrafamiliar durante la pandemia.

RECONOCIDOS POR...

Grupo Suez en Chile, reconocida por su labor a favor de la igualdad de género

Suez Global ha otorgado al Grupo Suez en Chile el reconocimiento "I&D Awards 2021" - "The most inclusive action or event of the year" por trabajo realizado a fin de contribuir a un entorno libre de violencia en relaciones tempranas y hacia la pareja.

En el Grupo Aguas Andinas buscamos impulsar procesos de selección y contratación libres de sesgos: incrementar el número de mujeres en cargos de responsabilidad, reducir brechas de género y seguir promoviendo la conciliación laboral. En esta línea, hemos impulsado el compromiso con nuestras trabajadoras a través de programas de mentoría para mujeres profesionales con Comunidad Mujer y para mujeres ejecutivas con el programa "Promociona", además de fortalecer los vínculos con instituciones educativas de carreras STEM para impulsar la contratación femenina en ámbitos masculinizados.

El Grupo Aguas Andinas forma parte de la Red Pacto Global Chile - Target Gender Equality, que busca acelerar el liderazgo y la participación femenina y permite realizar un análisis de la organización respecto a los principios WEP (Principios para el empoderamiento femenino) de la ONU.

En España, 53 planes de igualdad (27 en las sociedades obligadas legalmente e implantación en 26 empresas más).

En España, 3.446,16 horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso.

Discapacidad

La normativa legal vigente en España establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un número de personas con discapacidad no inferior al 2%, bien con contratación directa o a través de las medidas alternativas descritas en el certificado de excepcionalidad.

Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y centros especiales de empleo.

En 2021 en España, el 2,36% de la plantilla media en las empresas con más de 50 personas del Grupo en España son personas con discapacidad (incorporadas a la plantilla por contratación directa), superando el 2% fijado por la legislación en la materia. Además, de estas empresas, el 40,43% cuenta con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad en sus plantillas.

39 empresas del Grupo disponen del Sello Bequal Plus

En España, 39 empresas del Grupo han sido distinguidas con el Sello Bequal Plus, que las certifica como empresas socialmente responsables en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión de la plantilla y a la relación con terceros.

RECONOCIDOS POR...

El Grupo en España, premiado en la categoría TOP DISABILITY DIVERSITY COMPANY

El Grupo en España ha sido reconocido por su estrategia corporativa sobre la discapacidad e inclusión y ha recibido el tercer premio en la categoría Top Disability Diversity Company de los premios INTRAMA'21: Diversidad, Inclusión e Igualdad. Los premios fueron otorgados en el marco del FactorW Diversity Summit, congreso nacional de referencia en materia de diversidad, inclusión e igualdad.

Las empresas del Grupo en España cuentan con 263 personas con discapacidad en plantilla en 2021 (263 en 2020).

En el Grupo en España, para avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad, continuamos con nuestro Plan de accesibilidad en el que se incluyen, entre otras, las siguientes iniciativas:

- Accesibilidad. Trabajamos en colaboración con Illunion para mejorar la accesibilidad de nuestras páginas web y, a finales de 2021, ILUNION WCAG 2.0 AA ha concedido el uso del sello a 52 web de empresas del Grupo en España.
- Programa Iguales. Un año más, el personal del Grupo en España dispone de un servicio corporativo de acompañamiento y asesoramiento gratuito y confidencial sobre el certificado de discapacidad. El objetivo es informar de todas las ayudas y prestaciones a las que tienen acceso las personas que disponen del certificado, además de asesorar y acompañar a aquellas que están en el proceso de tramitación o renovación del mismo.
- Mascarillas transparentes a disposición de profesionales que estén en contacto con personas con dificultades auditivas. Esta medida inclusiva permite la lectura labial, el reconocimiento de la expresión facial, y en consecuencia, mejora la comunicación.

Desde 2019, en Chile las empresas con más de 100 personas en plantilla están obligadas a cumplir la Ley 21.015 que incentiva la inclusión laboral de personas con discapacidad.

En 2021, en el Grupo Aguas Andinas hemos realizado charlas de sensibilización sobre inclusión; hemos llevado a cabo el proyecto “Yo también tengo la capacidad”, que permite identificar a aquellas personas que requieran de la credencial de discapacidad otorgada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez, y hemos participado en la feria laboral exclusiva “Expo Inclusión” para personas con discapacidad.

Hoy en el Grupo Aguas Andinas contamos con 24 personas con discapacidad, que suponen un 1,39% del personal (1,39% en 2020). Además, el Grupo Aguas Andinas ha establecido como meta que el 2,5% de sus puestos de trabajo sean ocupados por personas con discapacidad, y todas las nuevas edificaciones cuentan con la accesibilidad correspondiente exigida por la ley. En el Grupo Suez en Chile contamos con 4 personas con discapacidad en 2021 (3 en 2020), que suponen un 0,56% del personal (0,40% en 2020).

Conciliación

En el Grupo en España y Chile promovemos la implantación y gestión de medidas de conciliación en su sentido más amplio, a través de acuerdos que superan los mínimos legalmente establecidos y que se revisan y actualizan periódicamente, fijando como objetivo último el fomento de la corresponsabilidad como palanca para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres.

Para definir indicadores y procedimientos que permitan medir la situación y evolución, además de fijar objetivos de mejora continua, se ha trabajado en la implantación de las siguientes certificaciones:

- En España, nueve empresas cuentan con la Certificación EFR, Empresa Familiarmente Responsable, de gestión de la conciliación, y se ha iniciado el procedimiento de implantación en otras cuatro empresas.
- En el Grupo Suez en Chile, tres centros de trabajo están certificados con la NCh 3262-2012, de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, personal y familiar. Gran parte de los procedimientos desarrollados bajo esta norma abarcan todo el personal de la organización.
- El Grupo Aguas Andinas también cuenta con la certificación de la NCh 3262-2012, de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

Las medidas recogidas en acuerdos o en convenios colectivos, se pueden agrupar en tres bloques:

Flexibilidad horaria y espacial

- Flexibilidad horaria
- Adaptación de los calendarios laborales al calendario escolar o a jornadas festivas
- SmartWorking
- En España:
 - Las mujeres embarazadas pueden adaptar su jornada laboral
 - Garantía de adaptación de la jornada por hijos o hijas menores de 3 años o familiares con dependencia
- En el Grupo Suez en Chile:
 - Día de cumpleaños, salida anticipada
- En el Grupo Aguas Andinas:
 - Día de cumpleaños, medio día libre

Mejora de permisos legalmente establecidos

- En España:
 - Concreción del permiso para el cuidado de lactantes
 - Ampliación de permisos retribuidos para acompañar en visitas médicas
- En el Grupo Aguas Andinas:
 - Plan de retiro voluntario
 - Jardín de infancia para madres con hijos hasta los 5 años

Beneficios sociales

- Programa de Hábitos Saludables (alimentación saludable, promoción de actividades deportivas, salud emocional...)
- Campañas de vacunación antigripal
 - En España:
 - Test de antígenos para detectar la COVID-19
 - Sala de lactancia en sede central
 - Seguro de accidentes
 - En el Grupo Suez en Chile:
 - Seguro complementario de salud, dental, vida y catastrófico
 - Atención psicológica para el personal que vive situaciones de violencia
 - Sala cuna para menores hasta los 2 años
 - Becas escolares
 - Subsidio para vivienda
 - En el Grupo Aguas Andinas:
 - Becas escolares
 - Seguro complementario de salud, dental y vida
 - Call center médico

En España, en 2021 se mantienen los acuerdos vigentes en materia de conciliación. Además de estas medidas de conciliación (flexibilidad horaria, ampliaciones de permisos...), contamos con acuerdos establecidos con compañías externas para que trabajadores y trabajadoras puedan disfrutar de productos y servicios con ventajas.

Cultura de equidad

Impulsamos acciones para alcanzar nuestro objetivo de acercar, compartir y sensibilizar sobre la necesidad de avanzar en nuestro compromiso por una cultura corporativa inclusiva, a través de tres pilares: la formación, las campañas de sensibilización y la comunicación interna. Son palancas que nos ayudan a difundir la igualdad de oportunidades entre la plantilla.

Para ello, contamos a su vez con la Red de Equidad, compuesta por perfiles de diferentes áreas de la organización y todas las personas que ejercen como agentes de igualdad. Su objetivo es concienciar sobre el valor de la equidad en la compañía y velar por el cumplimiento de las acciones de los planes de igualdad de cada sociedad, colaborando en el impulso del Plan Estratégico definido por la Dirección de Equidad. Además, realizamos reuniones periódicas para consolidar la red interna de Equidad del Grupo en España y Chile y compartir buenas prácticas.

Algunas iniciativas a destacar son:

- **Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia.** Difundimos el programa educativo AquaeSTEM de la Fundación Aquae para promover una sociedad más igualitaria, inclusiva y diversa fomentando que más niñas sueñen con ser científicas o tecnólogas. Más de 2.000 alumnas participantes de 50 escuelas durante el curso escolar 2020-2021.
- Aprobación y difusión del nuevo **Protocolo de detección, prevención y actuación frente al acoso.** Hemos formado a todas las personas integrantes de las comisiones de prevención de acoso y comisiones de igualdad del Grupo. El nuevo protocolo incorpora nuevos conceptos como el acoso por expresión o identidad de género y el ciberacoso.
- Adhesión a dos de las redes más importantes en materia de diversidad: **Red +D** de la Red Acoge y **Red ECDI** de INTRAMA.

- **Día Internacional de la Mujer.** En España, unimos talento junior y senior a través de un webinar en el que dos mujeres externas a la organización compartieron cómo rompen estereotipos con sus trayectorias profesionales.
- Enmarcadas dentro de la celebración del **Día Mundial de las Madres y los Padres**, realizamos comunicaciones internas informando de medidas de conciliación para fomentar la corresponsabilidad.
- El Grupo en España recibe la **Certificación TOP Diversity Company**, como una de las 30 empresas que forman parte del Informe VariableD'22 de INTRAMA, un estudio enfocado al análisis y mejora de la estrategia de la diversidad y la inclusión que recoge las mejores prácticas de las compañías más avanzadas en la materia.
- Campaña de comunicación **#IgualdeDiferentes #IgualdeProfesionales**. Con el objetivo de normalizar y derribar muchos prejuicios sobre la discapacidad, en España nos sumamos a la campaña impulsada por la Fundación Eurofirms que, a través de viñetas humorísticas, pretende reflejar el día a día de personas con discapacidad para fomentar su inclusión.
- Generamos sinergias entre los equipos de equidad de España y de Latinoamérica, compartiendo iniciativas y contenidos sobre buenas prácticas. En esta línea, los equipos de España y México colaboraron en el foro celebrado el Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo, el 21 de mayo, organizado por Suez en México.
- A su vez, el Grupo Aguas Andinas realiza charlas y comunicados dirigidos a su personal respecto a la violencia intrafamiliar, los prejuicios y estereotipos, la conciliación y corresponsabilidad, y acciones durante el mes del cáncer de mama, entre otras.

En España, desde 2017 estamos adheridos al grupo Empresas por una sociedad libre de violencia de género, iniciativa del Gobierno que promueve la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. En virtud de este compromiso, participamos en la difusión de las campañas contra la violencia de género del Ministerio de Igualdad, informando de los nuevos canales de contacto para las víctimas de violencia de género, a través de las redes sociales corporativas.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Por segundo año consecutivo, en el marco de la celebración de la **Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión**, hemos realizado charlas, formaciones y generado contenidos para difundir mensajes sobre diversidad e inclusión. Entre ellos destaca la charla sobre diversidad generacional, con el objetivo de conocer las distintas generaciones que conviven en la empresa y sus principales características; un vídeo con recomendaciones sobre comportamientos inclusivos en el entorno laboral, así como formaciones para sensibilizar en temáticas sobre la comunicación inclusiva, la prevención frente al acoso, la discapacidad y el colectivo LGBTQI+.

Muchos de estos contenidos se han difundido en el entorno de colaboración interno del canal Yammer. Los datos apuntan a una evolución positiva respecto al año anterior, con un 55% más de interacciones.

Talento y desarrollo profesional

En el Grupo nos comprometemos a impulsar el talento facilitando el acceso al aprendizaje continuo, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera.

Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía. Por ello, en el Grupo centramos los esfuerzos en atraer, retener, facilitar la movilidad e impulsar el crecimiento de los profesionales.

Tanto en España como en Chile la formación es un proceso certificado de acuerdo con la ISO 9001, que incluye las fases de detección de necesidades formativas, elaboración y ejecución del plan de formación y evaluación de la eficacia de la transferencia al puesto de trabajo.

Desde la Escuela del Agua, especializada en la capacitación en el ámbito del agua y del medio ambiente, se ofrecen programas de corta y larga duración, tanto para la plantilla del Grupo como para profesionales del sector, en formaciones abiertas o a medida, y en colaboración con prestigiosas universidades y centros educativos de España y Latinoamérica. En 2021 han destacado las formaciones *online* e híbridas, tanto en programas de educación superior como para perfiles operarios y administrativos.

Formación

Durante 2021 en España se han llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades actuales para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las personas para el futuro de la organización.

Para facilitar el desarrollo profesional de toda la plantilla, se han dinamizado las diferentes plataformas *online* de autoaprendizaje, tanto de idiomas como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización.

Además de la formación obligatoria y la necesaria para la mejora del desempeño en cada puesto de trabajo, se impulsa el desarrollo de los profesionales del Grupo a través de cuatro programas de talento:

- Programa Onboarding
- Escuela de operaciones
- Escuela digital
- Competencias de éxito

En España, más de 70.843 horas de formación síncrona presencial y online para cubrir necesidades específicas relacionadas con el teletrabajo, formando a los profesionales en las herramientas más habituales y necesarias en el día a día de un trabajo fuera de la oficina.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID

Formación adaptada al nuevo escenario

Hemos reorientado las políticas de formación para dar una respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras. En 2021 hemos continuado apostando por la formación *online* (asíncrono) y hemos potenciado las formaciones virtuales (síncronas remotas).

Asimismo, hemos adaptado contenidos y creado programas formativos nuevos para cubrir nuevas necesidades. Entre dichas formaciones, destacan:

- Primera edición del Curso de especialización de clientes
- Segunda edición de la formación de Atención telefónica al cliente en entornos virtuales
- Formaciones *online* sobre nuevas formas de trabajar y adaptación al nuevo marco normativo que regula el teletrabajo
- Escuela Digital

En el Grupo Aguas Andinas hemos trabajado un proceso de detección de necesidades formativas por parte de las áreas estratégicas, así como con las jefaturas, con el propósito de cumplir con los objetivos de la compañía a corto y largo plazo, teniendo en cuenta las necesidades a nivel organizacional e individuales para el desempeño en los puestos actuales y evolución futura.

Durante 2021 se han realizado las capacitaciones priorizando la modalidad *online* y a finales de año se han iniciado capacitaciones en modalidad presencial. Destacan los contenidos relacionados con cultura y transformación, focalizados a apoyar el cambio cultural, las nuevas formas de trabajo y los nuevos liderazgos; sostenibilidad y medio ambiente, especialmente dirigidos hacia la economía circular y la eficiencia energética, y resiliencia organizacional, con el fin de apoyar el plan de sequía. En total se han realizado más de 66.000 horas de formación en las temáticas mencionadas.

El Grupo Suez en Chile desarrolla un proceso de formación que asegura el acceso equitativo entre hombres y mujeres, y cuyo objetivo principal es reducir brechas y desarrollar capacidades en las personas. En el contexto de pandemia, en 2021 nos hemos enfocado en la promoción de la salud mental de nuestros colaboradores mediante distintas acciones de capacitación que estaban contempladas en formación externa, charlas y formaciones internas. Asimismo, desarrollamos un programa de liderazgo para las líneas de responsabilidad en el perímetro de EDAM, considerando además que las formaciones de los sistemas integrados y SSO son obligatorios para todo el personal del Grupo Suez en Chile.

Información adicional

Se han establecido una serie de principios en las políticas de selección: principio de no discriminación por sexo, edad, origen, religión, discapacidad y/o orientación sexual; principio de discriminación positiva, y principio de diversidad que favorezca la incorporación de jóvenes, personas en riesgo de exclusión y de violencia de género.

En 2017 se aprobó la Política de Equidad del Grupo, por la cual consideramos que el principio de equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de la actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de nuestra organización. El cultivo de la diversidad como valor de nuestra organización no puede limitarse únicamente al establecimiento de políticas de no discriminación, aunque las mismas sean un mínimo imprescindible, sino que es preciso fomentar activamente medidas que estimulen la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, origen, cultura, religión, género y orientación sexual; en definitiva, ser capaces de generar una cultura empresarial inclusiva de la diferencia.

Organización del trabajo

La organización técnica y práctica del trabajo es facultad de la Dirección de cada una de las empresas del Grupo en España, quienes la ejercen atendiendo a lo establecido en las leyes y con el objetivo de alcanzar un nivel adecuado de productividad basado en la utilización óptima de los recursos humanos y materiales.

Las empresas del Grupo en España adaptan sus sistemas de producción a las circunstancias tecnológicas, capacitando a su plantilla para el desarrollo y aplicación de los nuevos procedimientos, asignando y cambiando los puestos de trabajo, estableciendo y modificando la adscripción a los horarios vigentes, siempre de acuerdo con la legislación vigente.

Cada año se negocian y acuerdan los calendarios del año siguiente, todo ello según las normas de los convenios de aplicación correspondiente, así como según los criterios y costumbres en cada ámbito. Se procura, siempre que sea posible, la aplicación de horarios de trabajo que promuevan la jornada continuada y el horario flexible, así como otras formas de organización del tiempo de trabajo y de los descansos que permitan una mejor compatibilidad entre el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras y la mejora de la productividad en las empresas. Por tratarse de un servicio continuo a la ciudadanía las 24 horas, los 7 días de la semana, la jornada de trabajo de algunos operarios puede estar organizada en turnos rotativos.

En España, con la vuelta a la normalidad la presencialidad en los centros de trabajo fue aumentando hasta llegar a los niveles de ocupación pre-pandemia. Se ha aprovechado la oportunidad para formalizar un nuevo modelo de trabajo híbrido que combina jornadas en oficina con jornadas de teletrabajo. Debido a la variabilidad del tipo de tareas que realizan nuestros empleados, se han establecido dos modalidades de trabajo a distancia: la más extendida permite un 40-60% de la jornada desde el domicilio y, para aquellas personas cuyo trabajo requiere de mayor presencia en el puesto de trabajo, la opción de realizar un 20% de la jornada desde casa. Esta flexibilidad dota al profesional de grandes facilidades para lograr la conciliación familiar. Al finalizar 2021, el 50,7% de la plantilla susceptible de realizar trabajo a distancia se ha adherido a alguna de estas dos modalidades.

Dentro del nuevo modelo Smartworking, además de promover las nuevas formas de trabajar, impulsamos el *mindset* AGILE cuyos pilares son la adaptabilidad, la entrega de valor continuada

al cliente y la organización en equipos autogestionados y empoderados. Este cambio cultural que pone a las personas por delante de los procesos, junto con la adopción del marco de trabajo ágil, debe permitir a la organización afrontar de forma más sencilla los nuevos retos que se presenten.

En Chile existe una modalidad de turnos para labores operativas y el personal administrativo se rige por un horario estándar.

En el Grupo Aguas Andinas, en 2021 se ha dado continuidad al programa de Cultura Digital, iniciado en 2020 a raíz de la pandemia. Este programa consideraba un conjunto de iniciativas relacionadas con el impulso de nuevas formas de trabajar digitales y transversales. Destaca Digital Coach, proyecto en el que se detectaron 47 *digital coach* o entrenadores que ayudan a bajar y divulgar el conocimiento digital a cada una de las gerencias de la empresa, facilitando el desarrollo de competencias digitales a los trabajadores/as.

Además, en 2021 el Grupo Aguas Andinas ha impulsado el proyecto AVANZA, en un contexto en el que entiende necesario un cambio de paradigma para pasar de una organización vertical y jerárquica a una que busca establecer relaciones más horizontales y nuevas formas de trabajo para no limitar su capacidad de innovación y ejecución. Fruto de las enseñanzas dejadas por la pandemia, este proyecto busca la generación de un espíritu de trabajo colaborativo mediante iniciativas específicas de integración de personas de distintas áreas de la compañía en grupos de acción transversales. El grupo de embajadores de Avanza, conformados por personal proveniente de diferentes unidades, están llamados a reaccionar y unirse cada vez que deban afrontar algún reto crucial, para llevar a cabo iniciativas de respuesta que vayan más allá de sus responsabilidades laborales específicas.

En el Grupo Aguas Andinas se propuso revolucionar la forma de trabajar en el interior de la empresa, implementando nuevas modalidades que conlleven adaptarse al cambio de paradigma que se observa a nivel mundial, y que se vieron potenciados por la contingencia sanitaria. Además de mejorar la productividad y la satisfacción personal, con estas iniciativas también se busca ayudar a captar y retener el talento menos afín a las estructuras tradicionales y jerárquicas. Las líneas en las que se ha incidido son el trabajo híbrido, la gestión del tiempo y la oficina sin papel.

En el Grupo Suez en Chile las empresas trabajan en base a ejes estratégicos, planificando y realizando seguimiento dentro del año calendario en las distintas unidades de negocio y centros de trabajo, que permitan mantener la continuidad operativa de las plantas, tareas u obras y entregar un servicio de calidad a los clientes (internos y externos).

Nuestros sistemas de gestión están centralizados a través de las plataformas de SGI, que controla indicadores, procedimientos y políticas establecidas por la Gerencia General, y que se publican y comunican a toda la organización a través de la Gerencia de Comunicaciones. Todas las operaciones y procesos están apoyados por los distintos sistemas, lo que permite tener el control interno de todos los procesos y permitir así el alineamiento de áreas para que estas sean funcionales entre sí. Nuestras operaciones están reguladas por distintos procedimientos y organismos estatales según la legislación vigente en Chile. En el ámbito de personal llevamos trabajando desde el año 2019 una política de equidad y un sistema que nos permite promover la igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

En el Grupo Suez en Chile, desde el inicio de la situación de emergencia sanitaria se adoptó el teletrabajo en un 100% para el personal de oficina, lo que ha ido evolucionando gradualmente, de acuerdo a la situación y directrices del país y de los protocolos internos de la compañía. En 2021, el 30% de la plantilla –que corresponde al 100% de personal de oficina– ha acordado realizar este sistema híbrido de trabajo.

Implantación de políticas de desconexión laboral

Durante el año 2021, se ha aprobado en España la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, que establece que "es regular el trabajo a distancia que se preste, en un periodo de referencia de tres meses, un mínimo del treinta por ciento de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo".

Los dos primeros acuerdos firmados con la Representación Legal de los Trabajadores fueron en las empresas Sociedad General de Aguas de Barcelona, SAU y Suez Spain, SA, a finales del mes de julio, con efectos de septiembre 2021.

Progresivamente, se van implantando y aplicando estos acuerdos y esta modalidad de trabajo al resto de las empresas del Grupo en España.

Concretamente, el acuerdo establece la modalidad de trabajo a distancia un mínimo del 40% hasta un máximo del 60 % de jornada laboral en cómputo semanal. Este acuerdo es voluntario por ambas partes, es revisable anualmente y en cualquier momento, y de forma motivada, se puede dejar de aplicar para casos concretos o bien al final del periodo establecido para todo el colectivo. Algunos colectivos, por razones obvias de necesidad de presencialismo en sus puestos de trabajo, no pueden optar a esta modalidad. Los equipos y departamentos que sí pueden optar a esta modalidad pueden adherirse voluntariamente mediante la herramienta Suapp, en la que previamente la persona trabajadora deberá firmar una addenda a su contrato de trabajo que regulará las condiciones de la misma, deberá realizar una formación previa así como una evaluación de su puesto de trabajo en su domicilio de Prevención de Riesgos Laborales. Además la empresa proporcionará el material ergonómico que requiera la persona. Por último, se ha establecido una compensación por gastos de un importe fijo que se percibirá en caso de alcanzar un mínimo de días de trabajo a distancia en relación con el número de días de trabajo efectivo mensual.

Además de esta modalidad, hay una segunda posibilidad, que solo se contempla para algunos colectivos que no pueden optar a la modalidad anterior y es que pueden realizar como máximo un día de trabajo a distancia a la semana. Esta modalidad no se enmarca dentro de lo que establece la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, aunque sí se mantiene la formación y la evaluación del puesto de trabajo. Se permite para aquellas personas que sí tienen derecho a optar por el trabajo a distancia (2-3 días) a adherirse a esta de 0-1 días.

En paralelo a estos acuerdos y modalidades, se aprovecha para impulsar la materialización de los acuerdos sobre la desconexión laboral. En abril de 2021 se consiguió alcanzar un acuerdo marco que regula las materias troncales de la desconexión digital con los dos sindicatos mayoritarios del país (CCOO y UGT). Este acuerdo, aunque no esté firmado expresamente, sirve de referencia para que las empresas puedan ir firmando los acuerdos con su respectiva Representación Legal de los Trabajadores. Su contenido establece unas pautas de comportamiento tales como el buen uso del correo electrónico –evitando enviar mensajes en fin de semana y dejándolos programados para que salgan el lunes a primera hora– o, en cuanto a la programación de reuniones, convocándolas con antelación y estableciendo una fecha de inicio y fin dentro de la ventana de coincidencia.

Se han iniciado conversaciones entre la Dirección de Recursos Humanos y las coordinadoras de los sindicatos CCOO y UGT (sindicatos mayoritarios) para las empresas del Grupo en España a fin de trabajar un documento marco que marque las pautas y facilite la negociación que se realizará en cada empresa.

En las diferentes negociaciones colectivas, se están elaborando redactados haciendo referencia a la desconexión digital.

En este sentido, sigue vigente la política de desconexión digital que se aprobó en 2019 en EMASAGRA, el acuerdo firmado en 2020 sobre desconexión digital entre el Comité Intercentros y la representación de la Dirección de Aigües de Barcelona. Este acuerdo contempla el derecho de las personas trabajadoras a la desconexión digital una vez finalizada su jornada laboral diaria y semanal, durante el periodo que duren sus vacaciones, días de descanso, días de asuntos propios, permisos, incapacidad temporal y excedencias, con el fin de promover un equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional. Da recomendaciones de cómo actuar para cubrir este tiempo de desconexión y seguir dando cobertura al servicio. Se hace especial mención a las personas trabajadoras que tengan responsabilidad sobre un equipo de personas para que cumplan estrictamente las políticas de desconexión digital y establece pautas para convocatorias de reuniones.

También sigue vigente en el Convenio Colectivo del Ciclo Integral del Agua de Cataluña, que afecta a varias empresas del Grupo en España, el artículo relativo a la desconexión digital en el ámbito laboral, cuyo objetivo es respetar y hacer respetar el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral, buscando un mayor consenso entre las empresas y las representaciones sindicales. En otras empresas, como Hidraqua, a finales de 2021 se firmó con la Representación Legal de los Trabajadores el Acuerdo de Desconexión Digital.

En Chile, en el año 2020 se publicó la ley que regula la modalidad de trabajo a distancia y el teletrabajo, que entró en vigencia el 1 de abril de 2020 (Ley N° 21.220 que regula el teletrabajo y trabajo a distancia) y estableció un plazo de tres meses para que las empresas pudieran adaptar y regular las condiciones de teletrabajo o trabajo a distancia con su personal, donde la empresa debe asegurar un tiempo de desconexión de 12 horas dentro de 24 horas, durante el cual el personal no está obligado a responder las comunicaciones, órdenes u otros requerimientos, así como tampoco establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permiso o festivo anual de las personas trabajadoras.

Tanto el Grupo Suez en Chile como el Grupo Aguas Andinas han adaptado sus formas de trabajo y dinámicas al cumplimiento de esta normativa.

Diálogo social

Las empresas del Grupo fomentan y desarrollan el diálogo social a través de la participación del personal. Mantener relaciones de diálogo y confianza que aborden asuntos de interés mutuo entre las empresas y sus profesionales es un elemento muy importante para avanzar conjuntamente en el desarrollo de un modelo de empresa sólido y creación de valor conjunto.

Esto es aún más importante en una empresa de servicios estratégicos que provee servicios esenciales para la ciudadanía las 24 horas los 365 días al año.

Organización del diálogo social

El Grupo organiza este diálogo de modo distinto en España y Chile, respondiendo a realidades y normativa laboral diferentes.

Así, en el Grupo en España, este diálogo se articula a través de dos formas diferenciadas:

La primera es mediante la representación de los trabajadores/as, que surge de elecciones para designar a los representantes de toda la plantilla a través de las secciones sindicales, reguladas. En la gran mayoría de empresas existen los delegados/as de personal y los comités de empresa,

que son máximos representantes de los trabajadores/as. Con ellos, se establece una comunicación formal y ordenada en la que se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la empresa como a los trabajadores/as. Ambas partes se reconocen mutuamente para negociar convenios colectivos y otro tipo de acuerdos. También existe una interrelación con las estructuras sindicales sectoriales. Actualmente hay vigentes 96 convenios colectivos y estos han sido posibles gracias a la negociación colectiva con 17 asociaciones sindicales. Estos convenios pueden ser empresariales, provinciales, autonómicos y estatales.

Existen más de 600 personas trabajadoras que ostentan el cargo de representantes legales de los trabajadores que están presentes en más de 70 empresas y que representan a más del 95% de toda la plantilla.

Además de participar en las negociaciones de condiciones de trabajo, participan activamente en las comisiones de seguridad y salud laboral, de riesgos psicosociales, de igualdad, de formación, así como otro tipo de comisiones que puedan acordarse en cada empresa.

El 100% de la plantilla del Grupo en España en 2021, igual que en 2020, está adscrita a convenios colectivos que igualan o mejoran el Estatuto de los Trabajadores y dicha normativa.

La segunda es el canal de embajadores, cuyo objetivo es mantener una red de personas trabajadoras que transmitan de forma ascendente y descendente todo aquello relacionado con lo que está pasando en el seno de la empresa, así como los factores externos que influyen en ella. En ningún caso se negocian condiciones de trabajo a través del canal de embajadores. Esta red la forman personas de todo tipo de ámbito, departamento y responsabilidad, y supone un canal de comunicación interna muy eficiente.

En Chile, se pueden dar diversas casuísticas para que las personas trabajadoras accedan a los beneficios y negociaciones de convenios. Se distinguen entre personas trabajadoras sindicalizadas, negociadoras o con extensión de beneficios: sindicalizadas son todas las que se adhieren a un sindicato para negociar; negociadoras son sindicatos o trabajadores/as que negocian colectivamente, aunque no dependan de una organización sindical, y con extensión de beneficios son trabajadores/as que, pagando una cuota sindical sin adherirse a un sindicato, reciben todos los beneficios pactados en un convenio colectivo o contrato colectivo. Actualmente, en el Grupo Aguas Andinas existen 11 sindicatos y las principales instancias de representación de los trabajadores/as son:

- Sindicatos
- Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Comité Bipartito de Capacitación
- Fondo Solidario de Salud
- Comité por norma chilena de igualdad de género
- Comité ISTAS 21
- Comité de Vestuario

En Chile, dentro de los grupos sindicales hay dos tipologías. En primer lugar, los sindicalizados, que son miembros activos de una organización sindical que negocian colectivamente y forman parte de la nómina negociadora en un convenio o contrato colectivo, pagan una cuota mensual convenida en dichos documentos que les da derecho a recibir todos los beneficios acordados. En segundo lugar, los extensivos de una negociación colectiva a trabajadores/as no sindicalizados/as, que con el cambio de la ley en el 2018 requiere de acuerdo previo entre empleador, sindicatos y trabajadores/as, lo que queda por escrito en sus convenios colectivos donde la persona favorecida con la extensión deberá aceptar individualmente (no está obligado) y acceder a pagar la cuota sindical, total o parcialmente según se haya acordado.

Los grupos negociadores no son organizaciones sindicales y desde 2018 no pueden negociar colectivamente sin antes conformarse como sindicato.

En Chile, el 85,80% (en 2020, el 86%) de la plantilla del Grupo Aguas Andinas está sindicalizada; el 84,75% (en 2020, el 83%) está en el colectivo “negociadores” y el 13,51% está cubierta con extensión de beneficios (en 2020, el 15%).

El 9 de octubre de 2020 se concluyó el proceso de negociación colectiva no reglado con la mayoría de los sindicatos constituidos en Aguas Andinas, suscribiéndose en definitiva un nuevo convenio colectivo con los Sindicatos N°1 de Trabajadores y Sindicato de Prof. Y Técnicos de Aguas Andinas, que regirá por 36 meses. Este acuerdo incorpora a un 90% del personal sindicalizado en empresa Aguas Andinas.

El Grupo Suez en Chile trabaja fuertemente en la construcción de relaciones laborales modernas, con la convicción del rol fundamental que juega el factor humano en la empresa y de su importancia para lograr eficiencia, calidad y productividad en los distintos servicios. La gestión de las personas y de las relaciones laborales en la empresa se realiza de plena conformidad con lo dispuesto por la legislación laboral vigente y orientada a reforzar el rol fundamental que cumplen las personas en la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa.

En el Grupo Suez en Chile existen siete sindicatos con representación de un 44% de la dotación global del grupo de empresas.

Tablas

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional, España - Chile

España - Chile	2019			2020			2021		
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menor de 30 (hasta 29)									
Dirección	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Mandos	21	21	42	24	14	38	16	17	33
Personal técnico	256	153	409	209	152	361	200	151	351
Personal administrativo	34	52	86	35	40	75	30	45	75
Personal operario	361	12	373	366	14	380	327	15	342
Total	672	238	910	635	220	855	574	228	802
Entre 30 y 50									
Dirección	191	69	260	174	77	251	161	71	232
Mandos	929	436	1.365	930	462	1.392	917	495	1.412
Personal técnico	1.371	955	2.326	1.234	884	2.118	1.230	877	2.107
Personal administrativo	348	963	1.311	317	930	1.247	300	904	1.204
Personal operario	3.568	87	3.655	3.509	92	3.601	3.554	90	3.644
Total	6.407	2.510	8.917	6.164	2.445	8.609	6.162	2.437	8.599
Mayor de 50									
Dirección	153	20	173	154	24	178	145	30	175
Mandos	621	93	714	658	107	765	685	115	800
Personal técnico	486	138	624	455	139	594	430	151	581
Personal administrativo	265	357	622	257	364	621	253	420	673
Personal operario	1.850	31	1.881	1.893	31	1.924	1.966	34	2.000
Total	3.375	639	4.014	3.417	665	4.082	3.479	750	4.229
Total	10.454	3.387	13.841	10.216	3.330	13.546	10.215	3.415	13.630

MODALIDAD DE CONTRATO

Plantilla total por modalidad de contrato, España

España	2020	2021
Jornada completa		
Indefinido	9.497	9.668
Temporal	990	1.005
Total	10.487	10.673
Jornada parcial		
Indefinido	271	271
Temporal	335	266
Total	606	537
Total		
Indefinido	9.768	9.939
Temporal	1.325	1.271
Total	11.093	11.210

Plantilla total por modalidad de contrato, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2020	2021
Jornada completa		
Indefinido	1.668	1.672
Plazo fijo	61	53
Total	1.729	1.725
Jornada parcial		
Indefinido	N/A	N/A
Plazo fijo	N/A	N/A
Total	N/A	N/A
Total		
Indefinido	1.668	1.672
Plazo fijo	61	53
Total	1.729	1.725

Plantilla total por modalidad de contrato Grupo Suez en Chile

Grupo Suez en Chile	2020	2021
Jornada completa		
Indefinido	652	659
Plazo fijo	72	36
Total	724	695
Jornada parcial		
Indefinido	N/A	N/A
Plazo fijo	N/A	N/A
Total	N/A	N/A
Total		
Indefinido	652	659
Plazo fijo	72	36
Total	724	695

DESPIDOS

Despidos por sexo y edad, España - Chile

España - Chile	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Hasta 29 años	48	9	57	41	19	60
Entre 30 y 50 años	157	31	188	149	52	201
A partir de 51 años	82	18	100	86	23	109
Total	287	58	345	276	94	370

Despidos por sexo y clasificación profesional, España - Chile

España - Chile	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Dirección	14	4	18	13	5	18
Mandos	37	12	49	35	9	44
Personal técnico	100	24	124	96	44	140
Personal administrativo	12	17	29	20	31	51
Personal operario	124	1	125	112	5	117
Total	287	58	345	276	94	370

DISTRIBUCIÓN DE CONTRATOS

Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad) por sexo, edad y clasificación profesional, España-Chile

España - Chile	2020							2021						
	Indefinido			Plazo Fijo			Total general	Indefinido			Plazo Fijo			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	19	15	34	4	2	6	40	17	12	29	2	3	5	34
Personal técnico	166	117	283	68	43	111	394	139	112	251	57	44	101	352
Personal administrativo	22	30	52	12	12	24	76	19	25	44	12	14	26	70
Personal operario	217	2	219	141	10	151	370	202	7	209	141	10	151	360
Total	424	164	588	225	67	292	880	378	156	534	212	71	283	817
Entre 30 y 50														
Dirección	177	72	249	0	0	0	249	158	71	229	0	1	1	230
Mandos	905	437	1.342	30	7	37	1.379	893	463	1.356	28	11	39	1.395
Personal técnico	1.258	849	2.107	78	53	131	2.238	1.149	796	1.945	80	60	140	2.085
Personal administrativo	298	827	1.125	27	75	102	1.227	268	785	1.053	30	87	117	1.170
Personal operario	3.150	61	3.211	435	25	460	3.671	3.071	63	3.134	445	24	469	3.603
Total	5.788	2.246	8.034	570	160	730	8.764	5.539	2.178	7.717	583	183	766	8.483
Mayor de 50														
Dirección	147	19	166	0	0	0	166	144	24	168	0	0	0	168
Mandos	596	96	692	14	2	16	708	633	110	743	14	1	15	758
Personal técnico	452	129	581	7	4	11	592	408	134	542	9	2	11	553
Personal administrativo	233	330	563	10	6	16	579	230	353	583	8	7	15	598
Personal operario	1.625	22	1.647	122	2	124	1.771	1.685	25	1.710	116	1	117	1.827
Total	3.053	596	3.649	153	14	167	3.816	3.100	646	3.746	147	11	158	3.904
Total general	9.265	3.006	12.271	948	241	1.189	13.460	9.017	2.980	11.997	942	265	1.207	13.204

Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional, España

España	2020							2021						
Full-time equivalent	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	17	16	33	0	1	1	34	15	14	29	0	1	1	30
Personal técnico	103	78	181	3	4	7	188	97	75	172	3	4	7	179
Personal administrativo	22	29	51	2	3	5	56	22	29	51	1	2	3	54
Personal operario	201	10	211	7	0	7	218	199	12	211	6	1	7	218
Total	343	133	476	12	8	20	496	334	130	464	10	8	18	482
Entre 30 y 50														
Dirección	127	58	185	3	4	7	192	115	64	179	3	1	4	183
Mandos	793	396	1.189	3	6	9	1.198	804	427	1.231	5	7	12	1.243
Personal técnico	647	590	1.237	15	14	29	1.266	627	571	1.198	11	11	22	1.220
Personal administrativo	281	799	1.080	7	54	61	1.141	266	781	1.047	8	57	65	1.112
Personal operario	3.063	61	3.124	18	8	26	3.150	3.037	64	3.101	15	7	22	3.123
Total	4.911	1.904	6.815	46	86	132	6.947	4.849	1.907	6.756	42	83	125	6.881
Mayor de 50														
Dirección	102	14	116	8	0	8	124	104	19	123	7	0	7	130
Mandos	543	89	632	11	0	11	643	591	103	694	11	0	11	705
Personal técnico	242	86	328	5	2	7	335	228	95	323	5	1	6	329
Personal administrativo	206	288	494	7	28	35	529	212	318	530	6	30	36	566
Personal operario	1.540	12	1.552	41	11	52	1.604	1.603	14	1.617	39	11	50	1.667
Total	2.633	489	3.122	72	41	113	3.235	2.738	549	3.287	68	42	110	3.397
Total general	7.887	2.526	10.413	130	135	265	10.678	7.921	2.586	10.507	120	133	253	10.760

Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2020							2021						
<i>Full-time equivalent</i>	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	2	0	2	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	1
Personal técnico	89	57	146	0	0	0	146	64	55	119	0	0	0	119
Personal administrativo	3	2	5	0	0	0	5	2	1	3	0	0	0	3
Personal operario	89	0	89	0	0	0	89	78	0	78	0	0	0	78
Total	183	59	242	0	0	0	242	145	56	201	0	0	0	201
Entre 30 y 50														
Dirección	38	9	47	0	0	0	47	33	7	40	0	0	0	40
Mandos	78	27	105	0	0	0	105	55	25	80	0	0	0	80
Personal técnico	528	249	777	0	0	0	777	444	225	669	0	0	0	669
Personal administrativo	16	35	51	0	0	0	51	8	21	29	0	0	0	29
Personal operario	345	7	352	0	0	0	352	297	5	302	0	0	0	302
Total	1.005	327	1.332	0	0	0	1.332	837	283	1.120	0	0	0	1.120
Mayor de 50														
Dirección	29	3	32	0	0	0	32	25	3	28	0	0	0	28
Mandos	40	8	48	0	0	0	48	31	7	38	0	0	0	38
Personal técnico	199	42	241	0	0	0	241	169	37	206	0	0	0	206
Personal administrativo	26	16	42	0	0	0	42	15	9	24	0	0	0	24
Personal operario	125	0	125	0	0	0	125	110	0	110	0	0	0	110
Total	419	69	488	0	0	0	488	350	56	406	0	0	0	406
Total general	1.607	455	2.062	0	0	0	2.062	1.332	395	1.727	0	0	0	1.727

Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional, Grupo Suez en Chile

Grupo Suez en Chile	2020							2021						
<i>Full-time equivalent</i>	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	4	0	4	0	0	0	4	3	0	3	0	0	0	3
Personal técnico	39	22	61	0	0	0	61	32	21	53	0	0	0	53
Personal administrativo	6	7	13	0	0	0	13	6	7	13	0	0	0	13
Personal operario	62	2	64	0	0	0	64	61	4	65	0	0	0	65
Total	111	31	142	0	0	0	142	102	32	134	0	0	0	134
Entre 30 y 50														
Dirección	9	1	10	0	0	0	10	7	0	7	0	0	0	7
Mandos	60	15	75	0	0	0	75	57	15	72	0	0	0	72
Personal técnico	146	48	194	0	0	0	194	147	49	196	0	0	0	196
Personal administrativo	21	14	35	0	0	0	35	16	14	30	0	0	0	30
Personal operario	160	11	171	0	0	0	171	167	11	178	0	0	0	178
Total	396	89	485	0	0	0	485	394	89	483	0	0	0	483
Mayor de 50														
Dirección	8	2	10			0	10	8	2	10	0	0	0	10
Mandos	16	1	17			0	17	14	1	15	0	0	0	15
Personal técnico	13	3	16			0	16	15	3	18	0	0	0	18
Personal administrativo	4	4	8			0	8	5	3	8	0	0	0	8
Personal operario	41	1	42			0	42	48	1	49	0	0	0	49
Total	82	11	93	0	0	0	93	90	10	100	0	0	0	100
Total general	589	131	720	0	0	0	720	586	131	717	0	0	0	717

Brecha salarial

El Grupo en España respalda desde siempre el derecho a la igualdad salarial, cuya tutela efectiva progresa de manera creciente en la sociedad como una de las prioridades de las políticas en el mundo laboral. Asimismo, considera necesario velar por la igualdad salarial para consolidar una cultura justa, inclusiva y respetuosa, que no discrimine el talento profesional por causa de género, edad, origen o ningún otro factor personal.

Los principios del Grupo en España respecto a la igualdad de género son:

- Promover la igualdad de género potenciando mecanismos y procedimientos de selección y desarrollo profesional.
- Mantener e impulsar políticas salariales de igual retribución a hombres y mujeres por trabajos de igual valor, así como procesos de selección, revisión salarial y promoción, basados en la evaluación del desempeño individual, con criterios comunes y sin distinción de género.

Análisis sobre la brecha salarial

La brecha salarial del Grupo en España es del 2,4%, un 3% menos que el año anterior (5,3%), como consecuencia del compromiso del Grupo en España con respecto a la igualdad de género. Las medidas y políticas implementadas permiten una reducción progresiva de la brecha. Las principales medidas que han contribuido a este descenso son:

- Análisis e identificación de la información retributiva que permite una adecuación de las medidas a incorporar, estudiando las diferentes categorías profesionales y las responsabilidades asociadas.
- Promoción de mujeres en cargos de responsabilidad, incorporando alternativas diversas en las promociones, que ofrecen una mayor representación de los colectivos infrarrepresentados.
- Medidas de conciliación, que favorecen la flexibilidad en los puestos de trabajo.
- Educación y sensibilización, incorporando un plan formativo en materia de equidad, abordando temáticas como el impacto de sesgos inconscientes en nuestras decisiones, la incorporación de lenguaje inclusivo, la necesidad de romper con estereotipos o la incorporación de la transversalidad de género en las diferentes actividades.

El Grupo en España cuenta con una plantilla mayoritariamente masculina, donde los hombres representan el 74% del total, situación provocada por el tipo de actividad y común en sectores como el de la gestión del agua, construcción, energía o manufacturas.

El 49% de la plantilla del Grupo en España ocupa posiciones de personal operativo, y de este colectivo, más del 90% son hombres. Es imprescindible el trabajo conjunto entre la empresa y la representación de la plantilla, junto con el resto de los agentes sociales, con el fin de promover la incorporación de mujeres a estas posiciones, lo que conlleva por una parte la reducción de la brecha salarial y por otra la disminución de la segregación horizontal del Grupo en España.

El salario medio de los hombres en el Grupo Aguas Andinas en el 2021 es un 2% inferior al percibido por las mujeres en el mismo período, cambiando la tendencia respecto al 0,4% observado al cierre del 2020. Esto obedece a una Política de Compensaciones que busca asegurar la equidad y la no discriminación en las remuneraciones de todos sus trabajadores y trabajadoras. En ella se definen los procedimientos anuales de contratación, promoción y evaluación, para asegurar retribuciones justas y competitivas. El Grupo Aguas Andinas determina las remuneraciones sobre la base de rentas de mercado para cargos homólogos. La posición relativa dependerá de distintos factores requeridos para cada posición, entre ellos, el nivel de estudios, la experiencia y desempeño laboral. Con esto se asegura que no exista ningún tipo de discriminación por género, generando las mismas oportunidades para todos los/las

postulantes. La empresa está certificada por la NCh 3262 –Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal– desde el año 2016, la cual, dentro de su evaluación, considera el punto de brecha de género como crítico.

Dentro de nuestros análisis hemos detectado que las principales diferencias en cuanto a brechas se producen, en su mayoría, por antigüedad y ajustes trimestrales por inflación. Los hombres con mayor antigüedad tienen en su remuneración asignaciones u otros conceptos que vienen de larga data (bonos por trabajos especiales, asignación de zona, turnos o trabajos en días festivos) los cuales permanecen hasta ahora porque forman parte de su estructura de remuneraciones. Para estos cargos (operarios) los hombres están más dispuestos a trabajar en estas condiciones (sistema de turnos).

En el Grupo Suez en Chile el salario medio de los hombres es un 1,8% menor respecto del percibido por las mujeres a nivel consolidado de las empresas del Grupo.

El Grupo Suez en Chile cuenta con una plantilla mayoritariamente masculina, donde los hombres representan el 82% del total, situación provocada por el tipo de actividad en sectores como el de la gestión del agua, construcción o medición de la calidad del aire.

Esta alta masculinización de la plantilla se concentra en las categorías de “operarios”, que suponen el 40,8% del total de la plantilla y donde el porcentaje de hombres alcanza el 95,4%, y en la categoría “personal técnico”, que supone el 38% de la dotación total y donde los hombres representan el 73%.

La mejora de la brecha salarial observada para el Grupo Suez en Chile se da fundamentalmente por la corresponsabilidad y el trabajo conjunto con los representantes de los trabajadores/as y agentes sociales, con el fin de promover la progresiva incorporación de la mujer a estas actividades.

El dato de brecha que registra mayor mejora es en la franja “Más de 50 años”, por lo cual se reafirma el seguir impulsando y potenciando políticas para que tanto hombres como mujeres se beneficien de forma igualitaria de las medidas de conciliación y flexibilidad en las formas de trabajar.

REMUNERACIONES

Remuneraciones medias, por edad, sexo y brecha salarial (euros), España

España	2020				2021			
Franja de edad	SM hombre¹	SM mujer¹	SM general	Brecha salarial²	SM hombre¹	SM mujer¹	SM general	Brecha salarial²
Menor de 30 años (Hasta 29 años)	25.727	27.597	26.262	-7,3%	25.999	26.709	26.202	-2,7%
Entre 30 y 50 años	35.494	35.017	35.357	1,3%	35.509	36.341	35.750	-2,3%
Mayor de 50 años (a partir de 51 años)	43.935	41.752	43.935	5,0%	43.517	41.815	43.517	3,9%
Total	38.226	36.192	37.721	5,3%	38.202	37.278	37.969	2,4%

1 El salario medio de mujer y hombre corresponden a la suma del total de remuneraciones anuales de los empleados (incluyendo tanto remuneración fija como variable) dividido entre el promedio anual de los empleados correspondiente a esa franja de edad. El promedio anual de empleados se ha calculado en FTE tomando en cuenta datos detallados de altas y bajas durante el año (a nivel de día), cambios de jornada durante el año...

2 El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente manera: (salario medio hombres-salario medio mujeres) / salario medio hombres.

Remuneraciones medias, por edad, sexo y brecha salarial (euros), Chile

Grupo Aguas Andinas	2020				2021			
Franja de edad	SM hombre¹	SM mujer¹	SM general	Brecha salarial²	SM hombre¹	SM mujer¹	SM general	Brecha salarial²
Regulado								
Menor de 30 años	21.085	23.234	21.576	-10,2%	20.760	24.955	21.934	-20,2%
Entre 30 y 50 años	31.822	32.650	32.043	-2,6%	32.543	35.913	33.379	-10,4%
Mayor de 50 años	38.937	31.410	37.824	19,3%	40.965	37.333	40.386	8,9%
No regulado								
Menor de 30 años	10.183	12.550	10.847	-23,2%	11.213	13.869	12.017	-23,7%
Entre 30 y 50 años	15.542	17.849	16.026	-14,8%	16.858	18.541	17.271	-10,0%
Mayor de 50 años	17.881	37.970	19.931	-112,3%	16.390	30.568	18.453	-86,5%
Total	27.686	27.570	27.660	0,4%	29.114	29.689	29.246	-2,0%

1 La mensualización de haberes considera lo siguiente: Total haberes mensuales = Haberes fijos mensuales+ Bonos y asignaciones fijos mensuales + Beneficios no esporádicos mensualizados.

2 El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente manera: (salario medio hombres-salario medio mujeres) / salario medio hombres. En el caso del Grupo Aguas Andinas, se han informado de manera separada las remuneraciones correspondientes a la actividad regulada de la no regulada, debido a que el modo de obtención de datos es diferente de un tipo de actividad a la otra, así como la realidad salarial de mercado entre una y otra.

Grupo Suez en Chile	2020				2021			
Franjas de edad	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²
Menor de 30 años	14.451	13.631	14.277	5,7%	14.500	15.077	14.653	-4,0%
Entre 30 y 50 años	22.625	23.696	22.821	-4,7%	23.420	25.681	23.765	-9,7%
Mayor de 50 años	33.299	28.724	32.739	13,7%	35.998	40.581	36.461	-12,7%
Total	22.532	21.698	22.381	3,7%	23.880	24.306	23.956	-1,8%

1 El salario medio de mujer y hombre corresponden a la suma del total de remuneraciones anuales de los empleados (incluyendo tanto remuneración fija como variable) dividido entre el promedio anual de los empleados correspondiente a esa franja de edad. El promedio anual de empleados se ha calculado en FTE tomando en cuenta datos detallados de altas y bajas durante el año (a nivel de día), cambios de jornada durante el año...

2 El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente manera: (salario medio hombres-salario medio mujeres) / salario medio hombres.

Remuneraciones medias por clasificación profesional (euros), España

España	SM total 2020 ¹	SM total 2021 ¹
Clasificación profesional		
Dirección	118.851	116.269
Mandos	51.031	51.056
Personal técnico	39.126	39.208
Personal administrativo	30.956	31.111
Personal Operario	29.882	30.190
Total general	37.721	37.969

1 El salario medio (SM) de hombre y mujer corresponde a la suma del total de remuneraciones anuales de los empleados (incluyendo tanto remuneración fija como variable) dividido entre el promedio anual de los empleados correspondiente a esa clasificación profesional. El promedio anual de empleados se ha calculado en FTE, tomando en cuenta datos detallados de altas y bajas durante el año (a nivel de día), cambios de jornada durante el año...

Remuneraciones medias por clasificación profesional (euros), Chile

Grupo Aguas Andinas	SM total 2020 ¹	SM total 2021 ¹
Clasificación profesional		
Regulado	32.991	34.938
Dirección	134.169	139.935
Mandos	49.272	54.106
Personal técnico	28.810	30.984
Personal administrativo	20.417	22.223
Personal Operario	17.650	19.077
No regulado	15.230	16.307
Dirección	72.284	78.053
Mandos	37.830	41.698
Personal técnico	15.703	17.012
Personal administrativo	11.969	12.925
Personal Operario	10.087	10.719
Total	27.660	29.246

1 La mensualización de haberes considera lo siguiente: Total haberes mensuales = Haberes fijos mensuales+ Bonos y asignaciones fijos mensuales + Beneficios no esporádicos mensualizados. Los años 2020 y 2021, se han desglosado por "Regulado y no regulado" por consistencia respecto a la Tabla de remuneración media por edad.

Grupo Suez en Chile	SM total 2020 ¹	SM total 2021 ¹
Clasificación profesional		
Dirección	131.300	168.958
Mandos	27.158	31.264
Personal técnico	21.851	23.364
Personal administrativo	16.122	15.363
Personal Operario	15.804	15.913
Total	22.381	23.956

1 El salario medio (SM) de hombre y mujer corresponden a la suma del total de remuneraciones anuales de los empleados (incluyendo tanto remuneración fija como variable) dividido entre el promedio anual de los empleados Correspondiente a esa clasificación profesional. El promedio anual de empleados se ha calculado en FTE, tomando en cuenta datos detallados de altas y bajas durante el año (a nivel de día), y cambios de jornada durante el año.

El importe de retribuciones medias por todos los conceptos devengadas en el ejercicio 2021 por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ha ascendido a 1.409 miles de euros (1.401 miles de euros en 2020). Dicho Consejo está constituido por una persona jurídica y el resto de persona físicas, todas ellas hombres.

El importe de retribuciones medias abonadas por todos los conceptos en el ejercicio 2021 del colectivo de profesionales que se identifican como directivos ha ascendido a 162 miles de euros (170,0 miles de euros en 2020) en hombres y a 145 miles de euros (133,8 miles de euros en 2020) en mujeres. Este colectivo de directivos forman parte de la categoría profesional "Dirección" del Grupo en España.

FORMACIÓN

Horas de formación por categoría y sexo, España - Chile

España - Chile	2020					2021				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona		Total horas	h/persona	Total horas	h/persona	
Dirección	9.737	30	3.175	35	12.912	14.931	49	5.100	54	20.031
Mandos	61.943	40	46.209	83	108.152	50.009	32	31.238	52	81.247
Personal técnico	58.026	29	32.176	27	90.202	48.382	26	26.652	23	75.034
Personal administrativo	15.764	26	25.747	20	41.511	7.156	13	20.402	16	27.558
Personal Operario	55.789	10	7.267	60	63.056	80.645	14	2.506	19	83.151
Total	201.259	20	114.574	35	315.833	201.123	20	85.898	26	287.021

8. Entornos seguros y saludables

Promoción de la seguridad y la salud laboral

Por la actividad que realiza el Grupo, los principales riesgos a los que está sometido el personal son los derivados de trabajos en espacios confinados, altura, presencia de energía eléctrica, hidráulica y química, obras en vía pública, zanjas, presencia de agentes químicos como cloro gas y agentes biológicos.

La plantilla del Grupo, así como las instalaciones gestionadas, opera bajo un sistema de gestión de la prevención de riesgos que incluye: la evaluación de los riesgos y planificación de las acciones para evitarlos o paliar sus consecuencias, los mecanismos de participación del personal, la formación/capacitación para profesionales en los riesgos principales a los que están expuestos, la gestión de las emergencias, la identificación y evaluación de agentes físicos y químicos y biológicos específicos, y el seguimiento y aplicación de medidas a partir de los resultados de dichas evaluaciones, la vigilancia de la salud de trabajadores y trabajadoras, y la aplicación de protocolos médicos específicos, control de riesgos mediante visitas de seguridad y actividades de control de riesgos, auditorías internas y externas, etc.

Adicionalmente, en la mayor parte de las sociedades del Grupo el sistema de gestión de la seguridad y salud se encuentra integrado con otros sistemas de gestión certificados de calidad, medio ambiente, eficiencia energética, etc.

En todas las empresas del Grupo se ha reforzado la cultura de seguridad mediante diferentes líneas de trabajo. Además del proyecto Cultura Justa, las visitas de seguridad de Dirección y la formación en liderazgo, hay que destacar las siguientes:

- Focalización especial en los riesgos mayores en trabajos en altura y trabajos en presencia de energías. Las líneas de trabajo se han basado, en ambos casos, en la revisión y actualización de los procedimientos específicos para estos riesgos y la capacitación del personal, entre otras acciones.
- Seguridad vial y zonas de interacción de vehículos-persona en sus instalaciones. En 2021 continúa la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos relacionados con la seguridad vial y las interacciones vehículos-peatones.
- Profundización en la mejora de la gestión de los riesgos psicosociales y en los hábitos saludables. En el Grupo continúan las acciones para la gestión de los riesgos psicosociales como parte de la prevención integral de riesgos laborales.

En 2021 se han realizado un total de 80.339 pruebas de detección para evitar la propagación de la COVID-19 (en España: 65.557 y en Chile, Aguas Andinas: 13.883 y Suez Chile: 899).

Cultura Justa

Este proyecto de mejora de la cultura de seguridad, iniciado en 2016, persigue una transformación cultural de la compañía basada en un enfoque positivo de la salud y la seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como acciones proporcionales cuando se transgredan las normas. El proyecto se ha desplegado a partir de tres ejes: las políticas, los sistemas y flujos de reporte, y los métodos de análisis para incidentes y riesgos de alto potencial.

En el Grupo Aguas Andinas, el proyecto se ha iniciado en 2021, en la Dirección de Operaciones y Economía Circular. En España y en el Grupo Suez en Chile continúa su aplicación y en 2021 hemos dado continuidad al proyecto impartiendo la tercera edición del taller de Cultura Justa en las instalaciones piloto y realizando encuestas para evaluar la eficacia de la acción formativa.

Información adicional

Los datos de SSL reportados incluyen todas las sociedades pertenecientes al Grupo en España y gestionadas dentro del ámbito nacional y, adicionalmente, un número reducido de UTE en las que también se gestiona la SSL desde el Grupo.

Salud y seguridad en el trabajo

Lesiones por accidente laboral

Los peligros se determinan mediante varios procesos. En el Grupo en España y en Chile se dispone de procedimientos e instrucciones en relación con la evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva. También se realizan periódicamente visitas de seguridad, se cumplimentan y gestionan comunicados de riesgos, se realizan simulacros de emergencias, etc.

Las causas de los 2 accidentes graves ocurridos en 2021, según los datos aportados en los reportes desde la plataforma Delta, en España, son:

- Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas
- Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión con –sin especificar–

Cuando se produce un accidente de trabajo se cumplimentan los partes en Delta y se realiza la investigación del accidente, analizando sus causas. Sobre esa base, se determinan las medidas de SSL que deben aplicarse para evitar que se repitan estos sucesos.

Como resultado de la detección y evaluación de los riesgos laborales se determinan las medidas preventivas que deben aplicarse.

En el Grupo en Chile no se han producido accidentes graves en 2021.

En 2021 se ha seguido la misma tendencia que en 2019 y en 2020, y no se ha producido ningún accidente mortal en Grupo en España ni en Chile.

Dolencias y enfermedades laborales

En 2021 no se puede aportar el tipo y motivo de enfermedades laborales ya que el bajo volumen de casos –solo 4 enfermedades profesionales en una plantilla numerosa, (2 enfermedades profesionales en 2020)– hace que se pueda identificar a la persona con el diagnóstico, lo cual no está permitido en virtud de la Ley de protección de datos personales (LOPD). En cuanto a la información referente a enfermedades profesionales de personal no empleado, en 2021 se ha solicitado trimestralmente y el dato final a cierre de año es de 0 EP.

La legislación chilena, bajo la Ley 16.744, que establece normas sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, define que *enfermedad profesional* es la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o del trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte. Por otra parte, define accidente de trabajo como las lesiones que sufra el trabajador o trabajadora a causa o con ocasión del trabajo y que le cause incapacidad o muerte.

Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud

En el Grupo Suez existe un Comité de Seguridad y Salud en el que se llegan a acuerdos marco, como el de 2014, con cobertura para todo el personal de Suez en Europa.

En España, en lo relativo a la consulta y participación de los trabajadores/as, las empresas de más de 50 trabajadores/as cuentan con un Comité de Seguridad y Salud, formado en igual número por delegados/as de prevención y por representantes de la empresa. En el seno de dicho comité, que se reúne trimestralmente, se consultan las actuaciones de la empresa en materia de seguridad y salud laboral. De las consultas y reuniones realizadas se deja registro documental en las Actas del Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud tiene las siguientes competencias:

- 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 debaten, 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, así como la organización de la formación en materia preventiva.
- 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.

Asimismo, en el ejercicio de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud estará facultado para:

- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- Conocer cuantos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores/as, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- Conocer e informar la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Como asuntos tratados en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud destacan los siguientes:

- Evaluaciones de riesgos y medidas preventivas y correctivas a implementar.
- Definición y seguimiento de la planificación anual en materia de seguridad y salud laboral.
- Objetivos en seguridad y salud laboral.
- Plan de Formación en Seguridad y Salud Laboral, y seguimiento de este.
- Elección de equipos de protección individual.
- Comunicación de eventos (riesgos, accidentes, incidentes...).

A raíz de la nueva ISO 45001:2018, en proceso de implantación en las empresas de España, la figura de las personas delegadas de prevención y, por ende, la del Comité de Seguridad y Salud adquieren mayor entidad en los procesos de comunicación, información y consulta. Por ejemplo, dicha norma requiere la participación de los delegados de prevención en la definición de los planes de acción derivados de la investigación de accidentes y/o incidentes, y no conformidades derivadas de auditorías.

Los convenios colectivos de aplicación en las empresas del Grupo en España recogen la obligatoriedad del cumplimiento de determinadas normativas específicas en materia de seguridad y salud laboral y prevención de riesgos laborales.

En muchos casos se concreta el cumplimiento de algunas obligaciones (por ejemplo, fechas de entrega de ropa de trabajo) y en algún convenio existen incentivos económicos que premian el buen desempeño en materia de accidentabilidad. También en algunos convenios se exige a las subcontratas el cumplimiento de los mismos criterios de trabajo y de prevención exigibles a cualquier trabajador/a de las empresas del Grupo en España.

En Chile, tanto en el Grupo Aguas Andinas como en el Grupo Suez en Chile, en el ámbito de la seguridad y salud laboral se constituyen comités paritarios de higiene y seguridad (CPHS) formados por representantes de la empresa y de los trabajadores y trabajadoras que, mediante la participación conjunta, desarrollan actividades para contribuir en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. El CPHS busca generar más y mejores condiciones de seguridad y salud ocupacional para todos los integrantes de la empresa. Se organizan en toda empresa, sucursal o agencia en la que trabajen más de 25 personas.

Los miembros de los CPHS se mantienen dos años en sus funciones y pueden ser reelegidos. El CPHS se reúne de manera ordinaria una vez al mes y, de manera extraordinaria, siempre que sea necesario o que sea solicitado a petición conjunta de un representante de los trabajadores/as y uno de la empresa. Asimismo, el CPHS deberá reunirse cada vez que en la empresa ocurra un accidente de trabajo que ocasione la muerte de uno o más trabajadores/as o que, a juicio del presidente, pudiera ocasionar a uno o más de ellos una disminución permanente de su capacidad de ganancia superior a un 40%.

Se levantan actas de cada reunión realizada, que una vez firmadas son archivadas por el secretario del CPHS.

El CPHS tiene las siguientes competencias:

- Asesorar e instruir a trabajadores y trabajadoras para la correcta utilización de los equipos e instrumentos de protección personal.
- Velar por el cumplimiento de las medidas de prevención, higiene y seguridad, tanto por parte de la empresa como de los trabajadores/as.
- Participar en la investigación de accidentes graves y fatales en la organización.
- Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador/a.
- Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos y enfermedades profesionales.
- Cumplir las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo.
- Promover y difundir la realización de cursos de capacitación y adiestramiento profesional de trabajadores/as.
- Velar por el adecuado orden y aseo de las dependencias en las que se alimentan los trabajadores/as, así como por el cuidado, orden y aseo de los baños y duchas que son utilizados: sin perjuicio de lo anterior podrán solicitar la aplicación de sanciones al personal que no acate las medidas dispuestas por este organismo, y es obligación de todo el personal dar cumplimiento a las instrucciones impartidas.
- Velar por el mejor estado de las condiciones sanitarias actuales en el país, ante la contingencia de la COVID-19.

Actualmente en el Grupo Suez en Chile existen cuatro comités paritarios que cumplen estos requisitos de la organización. Podrá funcionar siempre que concurren una persona representante de la empresa y una persona representante de los trabajadores y trabajadoras.

En el Grupo Aguas Andinas, los principales temas de seguridad y salud tratados en acuerdos formales con sindicatos son:

- Bonificación de salud
- Fondo de garantía y préstamos médicos
- Comisión de salud
- Seguridad ocupacional
- Suministro de elementos de protección personal (EPP)
- Complemento de subsidio

De igual manera, los representantes de la empresa, en cada una de las tareas, obras y proyectos, están sensibilizados con la importancia que tiene un ambiente sano y seguro de trabajo, por lo que dan cuenta de inmediato de cualquier situación que pueda afectar en este sentido.

El Grupo Suez en Chile tiene como compromiso estar atento a cualquier situación y/o factor que pueda alterar o no estar en correspondencia con un buen ambiente laboral. Así, dispone de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad, Código Ético y distintos procedimientos que regulan las relaciones dentro del Grupo Suez en Chile, permitiendo apertura a resolución de peticiones, reclamos, quejas, consultas, denuncias y sugerencias, para que el personal sea escuchado y se pueda ponderar y dar respuesta a sus peticiones oportunamente. También cuenta con un Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta cuyo objeto es establecer las pautas de comunicación interna y externa, en relación con el Sistema de Gestión Integrado, y fija las pautas de consulta y participación sobre los temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo, en el marco ISO 45001 del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Tablas

Datos significativos sobre seguridad y salud, España

España	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	117	6	123	130	6	136
Índice de frecuencia ¹	8,78	1,37	6,95	9,81	1,35	7,68
Índice de gravedad ²	0,43	0,17	0,36	0,46	0,04	0,35
Número total de accidentes mortales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Número total de accidentes graves ³	2	0	2	2	0	2
Índice de frecuencia por accidentes graves ⁴	0,15	0	0,11	0,15	0	0,11
Índice de gravedad por accidentes graves ⁵	0,006	0	0,005	0,020	0	0,015
Número de enfermedades profesionales ⁶	2,00	0,00	2,00	4,00	0,00	4,00

1 Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000

2 Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales con baja no *in itinere*/total de horas trabajadas) x 1.000

3 Número total de accidentes graves corresponde al número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)

4 Índice de frecuencia por accidentes graves = (número de accidentes graves/total de horas trabajadas) x 1.000.000

5 Índice de gravedad por accidentes graves = (días perdidos debidos a accidentes graves/total de horas trabajadas) x 1.000

6 Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, España

España	2020				2021			
	Internas		Externas		Internas		Externas	
	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹
Personas	11.448 ²	11.044	21.228	20.983 (98,9%)	11 477 ²	11.070	23 142	22.835 (98,7%)

1 Sujeto a auditoría interna y externa.

2 100% de personas trabajadoras cubiertas.

Datos significativos sobre seguridad y salud, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	15	1	16	12	3	15
Índice de frecuencia ¹	4.75	1.02	3,86	4.58	3.71	4,38
Índice de gravedad ²	0,04	0,00	0,04	0,04	0,04	0,04
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales ³	0	0	0	0	0	0

1 Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000

2 Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales con baja no *in itinere*/total de horas trabajadas) x 1.000

3 Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2020				2021			
	Internas		Externas		Internas		Externas	
	Reglamentario ²	Estándar (ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario ²	Estándar (ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹
Personas	1.740	1.476	2.308	Las contratas y subcontratas que trabajan en instalaciones certificadas por ISO45001 están cubiertas, pero el Grupo Aguas Andinas no dispone de este dato.	1.726	1.454	4.231	Las contratas y subcontratas que trabajan en instalaciones certificadas por ISO45001 están cubiertas, pero el Grupo Aguas Andinas no dispone de este dato.

1 Sujeto a auditoría interna y externa.

2 100% de personas trabajadoras cubiertas.

Datos significativos sobre seguridad y salud, Grupo Suez en Chile

Grupo Suez en Chile	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no in itinere)	3	0	3	5	1	6
Índice de frecuencia ¹			2,03	4,59	2,81	4,16
Índice de gravedad ²			0,02	0,02	0,04	0,03
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales ³	0	0	0	0	0	0

1 Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000

2 Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales con baja no in itinere/total de horas trabajadas) x 1.000

3 Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, Grupo Suez en Chile

Grupo Suez en Chile	2020				2021			
	Internas		Externas		Internas		Externas	
	Reglamentario ²	Estándar (OHSAS 18001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario ²	Estándar (ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹
Personas	717	426	No contamos con personal externo		721	431	No contamos con personal externo	

1 Sujeto a auditoría interna y externa.

2 100% de personas trabajadoras cubiertas.

Análisis de absentismo

Durante 2021 el índice de absentismo se ha visto influido por la COVID-19, puesto que en este período trabajadores/as en cuarentena y sensibles han estado de baja por incapacidad temporal. Las horas de absentismo de la plantilla vinculadas a la COVID-19 han sido incluidas en la categoría de accidentes laborales, por su tratamiento similar de acuerdo con la normativa laboral a pesar de que, de acuerdo con la normativa en Seguridad y Salud, no reciba el tratamiento de accidente laboral. Por este motivo, las horas de ausencia por accidente de trabajo, en el Grupo en España, del 2020 con respecto al 2021 varían de 192.039 a 118.908, evidenciando un descenso.

El análisis del absentismo por contingencia común en 2021 (el 62,02% de la plantilla de las empresas con plantilla superior a 250 personas del Grupo en España) indica que sigue la misma tendencia que en 2020. Este es variable según el territorio y no existe una tendencia uniforme. En determinados ámbitos se ha detectado un descenso de los índices respecto al año 2020 y en otros territorios se constata un aumento de dicho absentismo y se aprecia la influencia de la COVID-19 en estos resultados.

En referencia al absentismo por causas asociadas a la actividad profesional, en el conjunto de todas las sociedades del Grupo en España se observa que durante 2021 se ha producido una disminución de los accidentes de trabajo con baja no *in itinere* respecto al 2019, año anterior al inicio de la pandemia.

Con respecto al absentismo laboral por enfermedades profesionales, el Grupo Suez en Chile no ha tenido casos, lo que va en línea con lo ocurrido en 2019 y 2020 año en el que tampoco se reportaron enfermedades profesionales.

Considerando el Grupo en España y Chile, el número de accidentes de trabajo con baja no *in itinere*, así como los índices de frecuencia (IF) y de gravedad (IG) disminuyeron también en 2021 respecto a 2019.

Horas de absentismo, España

España	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo ¹	13.620.500	4.516.223	18.136.723	13.593.976	4.598.752	18.192.728
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	570.416	148.235	718.651	574.986	142.336	717.322
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i> (incluye COVID-19)	175.632	16.407	192.039	102.567	16.341	118.908
Índice de absentismo²	5,51	3,68	5,05	4,98	3,45	4,6

1 Horas anuales de la plantilla teniendo en cuenta el tipo de jornada que cada persona tiene por contrato.

2 Índice de absentismo = (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o *in itinere*/días teóricos) x 100.

Horas de absentismo, Chile

Grupo Aguas Andinas	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo ¹	3.423.904	966.416	4.390.320	2.839.760	842.512	3.682.272
Total horas de ausencia por enfermedad con baja (incluye COVID-19)	72.290	48.432	120.722	105.398	49.033	154.430
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	835	68,4	903	1.564	36	1.599
Índice de absentismo²	2,14	5,02	2,77	3,77	5,82	4,24

1 Horas anuales de la plantilla teniendo en cuenta el tipo de jornada que cada persona tiene por contrato.

2 Índice de absentismo = (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o *in itinere*/días teóricos) x 100.

Grupo Suez en Chile	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo ¹	1.275.300	281.160	1.556.460	1.270.667	277.920	1.548.587
Total horas de ausencia por enfermedad con baja, accidente de trabajo o <i>in itinere</i> (incluye COVID-19)	57.683	20.312	77.995	66.951	21.045	87.996
Índice de absentismo²	4,52	7,22	5,01	5,27	7,57	5,68

1 Horas anuales de la plantilla teniendo en cuenta el tipo de jornada que cada persona tiene por contrato.

2 Índice de absentismo = (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o *in itinere*/días teóricos) x100.

9. Innovación con impacto

La innovación nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una manera rápida (*agile*), orientada a la ciudadanía (*customer centered*) e integrando conocimiento externo (*open*). A partir de estos valores nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones novedosas que integren el talento de la organización con el talento externo. La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de *start-up*, administración pública y otras empresas. Un motor que, además, nos permite seguir siendo líderes en el ámbito del ciclo integral del agua y de los servicios medioambientales, y que constituye la base de nuestro compromiso como proveedores de tecnologías y conocimiento.

Orientamos nuestra capacidad de reinversión constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de las personas y su entorno. Y lo hacemos en base a:

- Contribuir al desarrollo de nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en plazos cortos dirigen nuestra forma de trabajar.
- Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realizamos vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.
- Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.

Con modelos innovadores y de colaboración como Cetaqua en España y Chile y la red de hubs de transformación digital Dinapsis en España, contribuimos al ODS 9, poniendo el foco en la meta 9.4 para hacer más sostenibles las industrias, promoviendo tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.

Cetaqua

Cetaqua es un modelo pionero de colaboración público-privada, implantado tanto en España como en Chile, creado para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades territoriales. Este modelo, que integra Administración, universidad y empresa, se ha consolidado como un referente en la aplicación del conocimiento académico al agua y al medio ambiente, con la creación de productos y servicios en beneficio de la sociedad. Este modelo fue lanzado en 2007 por Aigües de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, y se ha aplicado posteriormente a otros centros tecnológicos en Galicia, Andalucía y Chile, independientes entre ellos pero que comparten estrategia y trabajan en colaboración.

Ámbitos de los proyectos de Cetaqua

Los diferentes proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos estratégicos:

- Biofactoría y recuperación de recursos: soluciones para transformar las plantas de tratamiento en biofactorías (instalaciones eficientes para la obtención de agua, energía y materiales).
- Gestión de infraestructuras críticas y resiliencia: soluciones para una gestión y optimización de las infraestructuras del ciclo del agua frente a eventos naturales o intencionados.
- Gestión de recursos hídricos: soluciones avanzadas para la gestión integrada de los recursos hídricos.
- Sostenibilidad ambiental, económica y social: soluciones que aseguran el desarrollo sostenible y el bienestar de la ciudadanía.

- Agua 4.0: inteligencia artificial para el ciclo del agua y la sostenibilidad.

Desarrollamos la innovación de forma transversal dentro de nuestra organización, implicando a distintas áreas e incentivando la colaboración de toda la plantilla. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo son: Industria 4.0, Ciudades verdes e innovación urbana, Innovación social y valor compartido y Nuevos horizontes.

Dinapsis

La red de hubs Dinapsis despliega soluciones digitales de referencia para la transformación digital de la gestión del agua y la salud ambiental de los territorios, promoviendo el desarrollo de ciudades inteligentes, resilientes y verdes. Ofrece colaboración y soluciones innovadoras a las administraciones, las industrias y la ciudadanía para lograr territorios más sostenibles en su hoja de ruta hacia la transición ecológica para alcanzar los objetivos de la Agenda 2030

Objetivos de los hubs Dinapsis:

- gestionar, en tiempo real, los servicios y activos relacionados con el ciclo integral del agua y la salud ambiental, vía los centros de control operativos;
- co-crear y desarrollar nuevas soluciones mediante la colaboración con terceros (startups, universidades, administraciones, centros tecnológicos, empresas, etc.), vía los labs de innovación;
- establecer un contacto directo entre ciudadanía y empresas, vía los showrooms, donde se presentan todas las iniciativas y tecnologías vanguardistas desarrolladas junto con el ecosistema emprendedor de la región, con el objetivo de difundir la excelencia de la ciudad y el territorio. Además, pretenden sensibilizar a la ciudadanía sobre la gestión responsable del agua por medio de juegos, realidad aumentada y otros soportes de educación.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REVEAL y CITY-SENTINEL, detección del virus en aguas residuales

Desde principios de 2020, el Grupo en España se involucró en la detección de material genético del SARS-CoV-2 en el ciclo integral del agua. Con esta finalidad surgió el proyecto REVEAL, liderado por Cetaqua junto con la experiencia de Labaqua, Aigües de Barcelona y varias universidades, que demostró la ausencia de material genético del virus en la captación de plantas potabilizadoras o agua regenerada. Sin embargo, sí se detectó dicho material genético en el influente de las EDAR que trataban el agua en zonas afectadas por la COVID-19. Este estudio se convirtió en una herramienta de vigilancia epidemiológica de la infección según el grado de prevalencia de la enfermedad en una población. Asimismo, se desarrolló la plataforma COVID-19 CITY SENTINEL, liderada por AQUATEC, para monitorizar la evolución del virus en aguas residuales y anticiparse a la aparición de posibles nuevos brotes en la población. Esta plataforma se basa en los criterios epidemiológicos y socioeconómicos, y está dirigida al gestor público para proveerle de visualización gráfica de datos y mapas dinámicos de los municipios, clasificados según zona de influencia para facilitar la trazabilidad del origen del SARS-CoV-2.

En 2021, el proyecto CITY-SENTINEL también se ha expandido en el Grupo Aguas Andinas, donde ha sido distinguido por el Comité de Sustentabilidad de la Cámara Chileno Británica con el XII Reconocimiento Innovación Ambiental (Riga, 2021), categoría **“Mejor Proyecto en Gestión Social”**.

10. Las alianzas como motor

Contexto y retos. Alianzas

El Objetivo de Desarrollo Sostenible núm. 17 (alianzas) es uno de los principales objetivos relacionados con la sociedad para transformar el mundo.

En los últimos años, el rol de las empresas en la consecución de objetivos sociales ha ido creciendo para apoyar y complementar el rol de las administraciones.

Potenciar las alianzas con los grupos de relación, incluyendo su cadena de valor, es imprescindible para maximizar la aportación de valor de las diferentes acciones que se llevan a cabo.

En este sentido las alianzas internas y entre el sector público y privado se hacen indispensables tanto para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios como para garantizar el derecho al agua y no dejar a nadie atrás.

El Pacto Verde y la crisis económica y social derivada de la pandemia vivida desde 2020 han acrecentado la necesidad, por parte de las empresas, de asumir esta responsabilidad. A raíz de la pandemia se ha evidenciado la necesidad de asegurar la adquisición y el suministro de los bienes y servicios que impactan directamente en nuestro negocio para dar continuidad al servicio esencial que prestamos. Para ello hemos definido unos planes de mitigación y contingencia para los suministros críticos. Además, hemos observado un cambio en los consumos propiciado por el impacto de la COVID-19 y el cambio climático (fuertes lluvias, incendios...).

Apostamos por la sostenibilidad en las compras y por ello creamos relaciones a largo plazo con nuestros proveedores estratégicos, incorporando requisitos de economía circular, social y medioambiental en los suministros de servicios y pedidos. Estamos creando, también, planes junto a nuestros proveedores, con el objetivo de reducir de forma progresiva las emisiones de CO₂ en la cadena de suministro.

Temas materiales

6. Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de responsables de compras por categoría
- Red de responsables de compras por territorio
- Procesos y herramientas de compras

Recursos técnicos:

- Comunidad Achilles Repro
- SupplierOn. herramienta para el alta y homologación de proveedores
- Supplier Box. Portal del proveedor
- Tecnobox. Homologación de materiales de red y aptitud de materiales en contacto con el agua

Políticas:

- Política de desarrollo sostenible
- Política de compras responsables
- Política de gestión integrada
- Política de seguridad y salud laboral
- Política de protección de datos
- Código Ético
- Política de compras
- Instrucción de homologación de proveedores
- Instrucción de evaluación de proveedores
- Gobernanza de compras

Sistemas de gestión:

- Gestión del desarrollo sostenible, según SGE21
- Gestión de la calidad, según ISO 9001

Las alianzas, nuestra forma de trabajar

Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

En el Grupo contamos con la experiencia, la capacidad y el conocimiento; y apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible una recuperación económica sostenible.

Apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada:



Las alianzas en nuestra cadena de valor

Nuestras singularidad y posicionamiento como empresa –líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra– determinan en gran medida nuestro panel de proveedores. Este liderazgo se traduce en una enorme capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite generar un ecosistema más social y sostenible. Por ello, nos relacionamos con fabricantes y suministradores de primera línea a nivel nacional e internacional, sin olvidarnos de fomentar el desarrollo de la comunidad local.

Prácticamente la totalidad de nuestro volumen de compra se concentra en torno a 6.423 proveedores (Grupo España y Grupo Aguas Andinas), con un gasto asociado de alrededor de unos 902 millones de euros. Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que suministran. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en nuestro negocio, los proveedores estratégicos, se observa un reparto de la cuota del gasto: el 76% de proveedores de servicios y 24% de bienes/ productos.

Nuestro panel de proveedores está formado por empresas (fabricantes y distribuidores) referentes en los sectores en los que operan que cumplen nuestros requerimientos de sostenibilidad y calidad, pero también por empresas locales que nos ofrecen un excelente servicio dando respuesta a nuestras necesidades.

En el **ámbito de España** la compra se concentra en torno a 5.000 proveedores, con un gasto asociado de alrededor de unos 580 millones de euros. Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que suministran. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en nuestro negocio, los proveedores estratégicos, se observa un reparto de la cuota del gasto: el 75% de proveedores de servicios y 25% de bienes/ productos.

En el **ámbito del Grupo Aguas Andinas** la compra se concentra en 1.423 proveedores, con un gasto asociado de alrededor de unos 322 millones de euros. Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que suministran. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en nuestro negocio, los proveedores estratégicos, se observa un reparto de la cuota del gasto: el 79% de proveedores de servicios y 21% de bienes/ productos.

La actividad de compras constituye una de las funciones clave de la empresa por su elevado impacto económico, medioambiental y social. En la política de compras del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas se establecen pautas básicas de actuación para que la actividad profesional de compras se desarrolle correctamente, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses corporativos, la Estructura Ética y la Política de Desarrollo Sostenible del Grupo. La política de compras es de obligado cumplimiento para todos los centros de actividad y empleados de las empresas o sociedades del Grupo que intervengan, en cualquier momento, en cualquiera de los procesos de evaluación, homologación, negociación o contratación de bienes, productos y servicios.

En España, la mayoría de los proveedores estratégicos con los que trabajamos (alrededor de un 97%) están ubicados en España, un 2% en el resto de Europa, y un 0,92% fuera de Europa.

En el ámbito de España, se consideran estratégicos aquellos proveedores que suministran productos y/o servicios dentro del perímetro gestionado por compras de carácter estratégico con un volumen de facturación anual superior a 100.000 euros.

En el Grupo Aguas Andinas, la mayoría de los proveedores con los que trabajamos (alrededor de un 99,4%) están ubicados en el país.
--

En el caso del Grupo Aguas Andinas, los proveedores que resultan estratégicos son los denominados *proveedores críticos*, que son aquellos cuya discontinuidad o falta de servicio producen un alto impacto en la continuidad operacional del Grupo. Para que se clasifique como crítico, el proveedor debe ser evaluado en la matriz de riesgos denominada “Matriz de servicios críticos”, donde se consideran los principales servicios externalizados definidos por las áreas con alto impacto en los procesos de riesgo operacional, financiero, comercial, medioambiental y seguridad de la información.

Los servicios externalizados considerados críticos para al Grupo Aguas Andinas son:

- Servicio de atención de clientes a distancia
- Licencias y soportes TI
- Retiro y transportes de biosólidos
- Insumos químicos
- Plan de adecuación de biofactorías
- Gestión integral de redes
- Servicios de corte y reposición
- Servicio de aseo y sanitización
- Suministro de boletas y facturas
- Lectura de medidores

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En el Grupo Aguas Andinas, desde inicios del estado de emergencia causado por la COVID-19 y con la finalidad de garantizar la calidad y continuidad del servicio público sanitario durante dicha situación (constitutiva, de hecho, de fuerza mayor), se gestiona con la entidad reguladora, Superintendencia de Servicios Sanitarios, la autorización de continuidad de contratos de servicios críticos para la compañía, como servicios de lectura, suministro de insumos químicos y servicios de mantenimiento, entre otros. El Grupo Aguas Andinas, como empresa de servicios básicos, emitió permisos de trabajo a sus proveedores con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio en la Región Metropolitana.

2021 España - Grupo Aguas Andinas

- 24% proveedores de bienes/productos
- 76% proveedores de servicios

Selección equitativa

En el Grupo en España apostamos por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad, *compliance* (penal, ciberseguridad, legal) calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular. El objetivo previsto en el RGP 2017-2021 es que el 85% del volumen de compra a proveedores estratégicos se haya seleccionado teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad. Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico “Score de Sostenibilidad” integrado en nuestro registro de proveedores. Consta de tres grandes bloques: Gobierno de la organización, Aspectos sociales y comunidad, y Aspectos ambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score Sostenibilidad. Durante 2021 hemos actualizado el procedimiento de homologación de proveedores, que incluye una nueva matriz de riesgo que determina el nivel de registro y homologación. También hemos revisado y actualizado el procedimiento de

evaluación de proveedores, incorporando nuevos criterios que nos permiten tener una visión más amplia del servicio prestado por nuestros proveedores (nivel de homologación, cumplimiento ESG, certificados técnicos de productos, encuesta, etc.).

En el Grupo en España, el porcentaje de volumen de compra proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2021 asciende ya al 78,5%.

En el Grupo Aguas Andinas, el porcentaje de proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2021 asciende al 100%.

En el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, el 83% del volumen de compra corresponde a proveedores estratégicos.

En términos contractuales y legales, desde el Grupo en España queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). En 2021, el 73% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual.

En el **Grupo Aguas Andinas** extendemos el compromiso con el desarrollo sostenible a toda la cadena de valor, buscando desarrollar acuerdos y trabajar con aquellos proveedores que cumplan con nuestro decálogo de proveedores. Es un imperativo que todos nuestros proveedores compartan la visión de respeto de derechos humanos y hagan suyos estos principios. Estas condiciones se establecen tanto en las bases de licitación como en nuestros contratos, donde se incluyen cláusulas relacionadas con gestión ambiental, *compliance* y derechos humanos e igualdad de género. En 2021 el 100% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual.

Por otra parte, realizamos anualmente el proceso de evaluación de los servicios prestados por los proveedores mediante la plataforma Evaluar, de la empresa Achilles. En caso de no alcanzar la puntuación mínima, estos deberán preparar y presentar sus planes de acción de mejoras a sus servicios. Además, realizamos un monitoreo anual de proveedores críticos para asegurar una cadena de suministro alineada con los principios de la compañía en materia de gestión sostenible del negocio.

En 2021, el volumen de compra a proveedores estratégicos del Grupo en España y del Grupo Aguas Andinas con contratos que incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible es del 84%.

Durante el año 2021, en el Grupo Aguas Andinas hemos desarrollado dos ámbitos de gestión, con el objetivo de ir avanzando en la implementación de la sostenibilidad en la cadena de suministro:

- Digitalización: plataforma tecnológica SAP Ariba y firma electrónica DocuSign, que ha permitido gestionar 133 licitaciones y 280 contratos en la plataforma, disminuyendo el lead time promedio de firma de documentos desde la carta de adjudicación hasta la firma de los contratos, lo que supone un considerable ahorro de tiempo y agilización de los procesos.
- Comunicación: newsletter a proveedores, creada durante el segundo semestre del 2021 para generar un flujo directo de información entre la Subgerencia de Compras y los proveedores.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En España, hemos realizado sesiones con los proveedores para valorar cómo les ha afectado la crisis e impulsar ideas o proyectos conjuntos adaptados a la nueva realidad, como el mantenimiento a distancia de equipos mecánicos mediante tecnología o la impulsión de productos que faciliten la telelectura. También hemos focalizado la compra de mascarillas en proveedores locales.

En el Grupo Aguas Andinas, durante 2021 el volumen de compra por objeto de contingencia ha sido de unos 2,7 millones de euros y el 19% de dicho gasto COVID se refleja en un contrato marco con la Pontificia Universidad Católica de Chile con el servicio de Medicina Familiar COVID, cuyo objeto es prestar apoyo al personal y a sus familias con asesoría telefónica y soporte técnico clínico a la compañía para la toma de decisiones de salud ante la pandemia. En este sentido, en agosto de 2021 se creó un contrato marco para productos COVID (mascarillas, alcohol gel, jabón líquido, desinfectante, guantes y termómetros, principalmente), que permite centralizar las compras de estos insumos, con trazabilidad y stock disponible de un proveedor especializado. El promedio anual de compra de mascarillas en Chile es de 558.000 unidades. Además, se reforzó el servicio de sanitización en nuestros recintos, de acuerdo con la normativa sanitaria vigente, y se creó una planificación de turnos con el proveedor y traslados burbujas de sus trabajadores/as. En el edificio Corporativo del Grupo Aguas Andinas y Agencias Comerciales se modificó el sistema de climatización, dada la contingencia y por la normativa sanitaria vigente.

Nuestro Plan de Diálogo

EN CLAVE DE ALIANZAS

Diálogo como vía hacia el modelo de economía circular

En el Grupo en España hemos promovido alianzas con proveedores mediante la Sesión de Diálogo para avanzar en modelos de economía circular en la cadena de suministro. En 2021 hemos actualizado la Estrategia de Compra Sostenible y actualizado el indicador de sostenibilidad en compras, que está formado por iniciativas específicas con proveedores como la compra de energía verde, política de viajes, transformación del parque móvil con vehículos más sostenibles en emisiones, y reciclaje y recuperación de áridos, entre las más relevantes. En línea con el compromiso de reducción de emisiones de CO₂ en nuestra cadena de valor, estamos llevando a cabo acciones con proveedores.

En el Grupo Aguas Andinas nos comprometemos con el diálogo y comunicación con los proveedores, poniendo a su disposición un canal de denuncias accesible desde la página web de las empresas del Grupo, en el marco y aplicación del Código Ético, la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, y otra normativa indicada en el referido Canal de Denuncias.

Además de la puesta en marcha de una *newsletter* a proveedores, mantenemos activo el Portal de Proveedores del Grupo Aguas Andinas, desde el que los proveedores pueden acceder a un registro en nuestra base de datos, información de licitaciones, temas de interés y consulta del estado de sus facturas y fecha de pago.

Promoción de la compra social y local

Desde el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador del compromiso de selección. Entendemos la gestión de la cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, no solo en el ámbito de grandes fabricantes y suministradores a escala nacional e internacional, sino también contribuyendo al desarrollo de la economía local. Por ello, hemos llegado a acuerdos de suministro y servicios con pymes de ámbito local con el fin de reforzar, en la medida de lo posible, el desarrollo económico de los territorios en los que estamos presentes.

En este sentido, en el Grupo en España apostamos también por promocionar las actividades económicas con un valor social adicional, por cuyo motivo incluimos en nuestros criterios la promoción de centros especiales de empleo y empresas de inserción laboral acreditadas, fomentando la contratación de organizaciones que además de favorecer la integración de colectivos con dificultades en la inserción laboral, estén próximas al territorio donde operamos.

En el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas la compra a pymes supone aproximadamente el 35% del volumen de compra.

Actualmente la compra a pymes en España supone aproximadamente el 45% del volumen de compra y en el Grupo Aguas Andinas, el 21%.

En España, en 2021 hemos destinado más de 1,3 M€ en compras a empresas con valor social.

En España se toma como referencia la definición de *pyme* recogida en el Anexo I del Reglamento (UE) nº651/2014 de la Comisión Europea.

Generando vínculos de confianza

El pacto social, una alianza hacia la gestión sostenible y solidaria del agua

Desde el Grupo en España hemos propuesto establecer un pacto social en los diferentes municipios donde operamos para dar respuesta a los nuevos retos sociales y económicos derivados de la crisis sanitaria, sin olvidarse de la crisis climática, y contribuir así a garantizar una recuperación económica sostenible. Por ello, proponemos un modelo de gestión del agua que contribuya a la recuperación económica mediante la transición ecológica hacia un modelo más sostenible, resiliente e inclusivo que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables.

El pacto social propuesto por el Grupo en España se basa en tres ejes:

- La solidaridad, para no dejar a nadie atrás, garantizando el acceso al agua a todas las personas y reduciendo las desigualdades promoviendo una sociedad más justa.
- La ocupación de calidad, invirtiendo en formación, en desarrollo de talento y combatiendo la precariedad laboral.
- La reconstrucción verde, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los Fondos Europeos o el Pacto Verde Europeo, con el objetivo de impulsar la transición ecológica.

El pacto social se fundamenta en la colaboración público-privada y otorga un papel esencial a la empresa como parte de la solución, siempre dentro del marco de actuación establecido por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, que permitirá movilizar recursos financieros y ejecutar las inversiones necesarias para garantizar los niveles de bienestar.

Iniciado y promovido desde Aigües de Barcelona en 2020, durante el año 2021 el Grupo en España ha desplegado 25 pactos sociales en 10 comunidades autónomas, todos ellos basados en la cooperación y el diálogo que se establece mediante mesas de trabajo con los principales grupos de interés locales, como entidades del tercer sector, administraciones públicas, universidades, centros educativos, asociaciones (del sector ambiental, cultural, vecinales, de comerciantes, empresarios...), organizaciones sindicales o entidades de promoción económica e innovación.

Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social

El Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social ha presentado en 2021 sus aportaciones para afrontar los retos de la gestión del agua ante la emergencia climática y con compromiso social, y en el marco de la pandemia de la COVID-19. Este órgano, que constituye una iniciativa pionera en el entorno empresarial, se compone de quince personas externas a la compañía y referentes en distintos ámbitos que durante dos años de trabajo han trazado una serie de recomendaciones para avanzar en los retos que afronta la compañía.

El Consejo ha concluido su actividad con la presentación de propuestas en torno a tres ejes: la respuesta a los retos medioambientales, especialmente desde la gestión del agua y la transformación de las depuradoras en biofactorías; la creación de un *hub* sobre conocimiento del agua en Barcelona, que genere ocupación, sea un espacio abierto a la ciudadanía y posicione Barcelona como ciudad de referencia en la actuación contra el cambio climático, y el despliegue del pacto social como propuesta para transformar el modelo de gestión del agua y responder a los retos actuales.

En el Grupo Aguas Andinas aplicamos un modelo de relación basado en el concepto de valor compartido desde el punto de vista social y ambiental. Gracias a este modelo hemos estado en condiciones de atender tempranamente los problemas que afectan a nuestros públicos de interés y reforzar nuestro capital reputacional. El modelo tradicional se centra en vínculos puntuales para gestionar los compromisos mínimos que la compañía ha adquirido en los procesos de calificación ambiental; en cambio, la Gerencia de Relacionamiento y Acción Social se ha propuesto desarrollar un modelo proactivo, estableciendo nuevas formas de relacionarnos, que se extiende más allá de las aprobaciones ambientales, generando contactos en terreno, canales de recepción de consultas e instancias de diálogo en ausencia de conflictos, para conocer en profundidad a las comunidades donde operamos y entender y resolver conjuntamente los problemas. Durante el segundo semestre de 2021, la Gerencia trabajó en la formación de equipos, la definición de los *stakeholders* que serán atendidos y las estrategias que desplegarán de cara a los nuevos desafíos del país en materia social y medioambiental.

En este nuevo modelo se incorpora, como uno de los ejes, la relación con autoridades, lo que viene a plantear una nueva forma de hacer y ser parte del proceso sociopolítico actual. El principal grupo de interés lo constituyen las autoridades locales de las 49 comunas concesionadas, las y los delegados presidenciales y el gobernador, con quienes se busca fomentar las relaciones de confianza, generando una ventanilla única de comunicación, visibilizando la disposición y colaboración de la compañía en la búsqueda de soluciones a diversas problemáticas del territorio y socializando el plan de sequía que estamos llevando a cabo en el Grupo Aguas Andinas con el fin de generar acciones en conjunto para mitigar las consecuencias en la población. En definitiva, el foco estratégico de la compañía se basa en la transparencia, adaptabilidad y proactividad a las nuevas necesidades de la ciudadanía, empatizando con las demandas de los vecinos y con sus carencias, para así fortalecer los vínculos ya establecidos. Una mirada capaz de instaurar una nueva cultura, que busque proactivamente ir a escuchar lo que dice el entorno, siendo dialogantes y flexibles.

Diálogo y colaboración

En España establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. Así, estamos adheridos a unas 240 asociaciones –como AEAS, Associació Catalana Amics de l'Aigua, ASAC, WFN, CSIC, AGA, Cámara de Comercio de España, EsAgua, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático y la gestión ética, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

A través de la Global Strategy Office colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Red Española del Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Fundación SERES, Ambientech, Xarxa Nust, 22@Network, Mas Bussines (LBG) y Voluntare, entre otras, se convierten en aliadas en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Junta General de Grupos de Interés

En 2021 tuvo lugar la primera Junta General de Grupos de Interés del Grupo en España, un innovador encuentro participativo para rendir cuentas con nuestros grupos de interés y que ha puesto en valor la participación activa de diferentes entidades con las que colabora la compañía allí donde está presente y la importancia de las alianzas para abordar los retos actuales. Este encuentro participativo se desarrolló en tres ejes:

- Compromiso con la solidaridad
- Compromiso con la ocupación
- Compromiso con la reconstrucción verde e inclusiva

Customer Counsel y Defensoría del Cliente, generando confianza a través de la mediación

Para potenciar el diálogo y el compromiso con los clientes, desde el Grupo en España se ha implantado en la organización la figura del Customer Counsel que, con objetividad y equidad, analiza casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua. La actuación mediadora del Customer Counsel se basa en los principios de buena fe y confianza recíproca a fin de lograr acuerdos entre las partes.

En el Grupo Aguas Andinas, su homóloga es la Defensoría del Cliente, una figura que promueve la mediación entre el cliente y la empresa, con la misión de defender y proteger los derechos de los clientes derivados de su relación con cualquiera de las empresas del Grupo.

Sus resoluciones son vinculantes para el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, y voluntarias para los clientes. Es una figura independiente de las áreas de gestión del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, y vela por la objetividad en la mediación y la toma de decisiones. Asimismo, asegura la transparencia y confidencialidad en su gestión. La función de esta figura no es tan solo la resolución de conflictos, sino también formular recomendaciones al Grupo en España y al Grupo Aguas Andinas para la mejora en la calidad del servicio.

España

271 casos atendidos por el Customer Counsel (220 casos en 2020)

93% de los casos con acuerdo consensuado

Grupo Aguas Andinas

371 casos atendidos por la Defensoría del Cliente (547 en 2020, con un 93% de satisfacción¹)

1 A partir de 2021 no se mide la satisfacción por requerimientos de Defensoría del Cliente.

Información adicional

Subcontratación y proveedores

Las políticas y compromisos

La gestión de proveedores en el Grupo Suez constituye una de las funciones clave de la organización por su elevado impacto económico, medioambiental y social, motivo por el cual ha establecido pautas de actuación para que la actividad de compras se desarrolle de acuerdo con sus criterios y finalidades corporativas, la estructura ética y su política de desarrollo sostenible. El Grupo Suez cuenta con un Código de Compras Sostenibles, que potencia los siguientes objetivos:

- Medioambientales:
 - Contribuir a las metas de reducción de las emisiones de carbono.
 - Respetar el medio ambiente y contribuir a la conservación de los recursos y la biodiversidad.
- Sociales:
 - Reforzar la influencia social de las compras a través de una economía solidaria y social, y de la diversidad.
 - Apoyar el desarrollo local participando en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.
 - Contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar de las personas empleadas, dando especial importancia a la salud y la seguridad de estas.
- Económicos:
 - Utilizar el análisis del coste total de propiedad para las categorías relevantes.

El Grupo en España dispone de una política de compras que establece las siguientes pautas básicas de actuación, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses corporativos, la estructura ética y la política de desarrollo sostenible:

- Cumplimiento de la legalidad vigente.
- Relaciones de las empresas basadas en todo momento en los criterios de integridad, de confidencialidad, de honestidad y de transparencia.
- Actuación con los proveedores orientada preferentemente a largo plazo y cumplimiento de los compromisos adquiridos, permitiendo la trazabilidad del proceso de compra.
- Para la selección de proveedores se aplicarán los criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades. De igual modo, se aplicarán criterios de sostenibilidad y se priorizará a los proveedores que tengan un mejor comportamiento en esta materia.
- En el momento de la evaluación, se tendrá en cuenta a los proveedores con una función social y/o que tengan una mayor proximidad geográfica a las actividades del Grupo.
- Los procesos de compras deben asegurar la calidad del servicio, en las mejores condiciones (técnicas, de precio...), con el mínimo impacto ambiental y preservando la seguridad y la salud de los trabajadores/as.
- La contratación de bienes, productos y servicios se ajustará en todo momento a los criterios de necesidad, idoneidad y austeridad.
- Las condiciones generales de los contratos deberán recoger claramente el compromiso de los proveedores de respetar y actuar según los principios del Pacto Mundial, los principios rectores de derechos humanos de Naciones Unidas, el Código Ético y la política de desarrollo sostenible del Grupo.

El Grupo Aguas Andinas, consciente de la importancia de promover relaciones justas y responsables con sus proveedores, basadas en el cumplimiento de sus estándares corporativos de gestión, establece una política de compras con los objetivos siguientes:

- Establecer y difundir el compromiso del Grupo en la relación con los proveedores en la gestión de compras.
- Promover entre los proveedores el cumplimiento de estándares o criterios de sostenibilidad, relacionados con los derechos humanos, la salud y seguridad laboral de sus trabajadores, el respeto por el medio ambiente y el comportamiento ético, particularmente con la cultura ética corporativa y el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad de género y conciliación que promueve el Grupo Aguas Andinas, a través de distintas políticas y procedimientos.
- Establecer los criterios que regularán los procesos de compras a fin de mantener con los proveedores una relación comercial justa, de largo plazo y de mutuo beneficio, garantizando la transparencia y altos estándares de calidad en la entrega y prestación de bienes y servicios.

En el cumplimiento de las disposiciones de esta política, el Grupo Aguas Andinas suscribe los compromisos siguientes:

- Comportamiento íntegro y manejo de conflictos de interés.
- Fomento del ejercicio empresarial sostenible. Promover que los proveedores cumplan con la legislación, políticas, normas y procedimientos de la compañía.
- Igualdad de oportunidades y transparencia.
- Evaluación y reconocimiento de proveedores.
- Pago a proveedores. Pagar oportunamente a los proveedores de acuerdo a las condiciones pactadas en los respectivos contratos.

La gestión de proveedores

En el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas utilizamos para la gestión de proveedores la plataforma Achilles, que ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores, mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Supervisar y auditar a proveedores

Los procedimientos internos de gestión de proveedores del **Grupo en España** recogen las instrucciones de homologación y evaluación de proveedores que aseguran la gestión del riesgo del proveedor. Con la implantación de la nueva herramienta SupplierOn, se puede identificar el nivel de riesgo y homologación del proveedor en el momento de su alta en SAP, y comunicar a Achilles la información para que realice las acciones oportunas a fin de que el proveedor se registre en el nivel que le corresponda asegurando un control del riesgo del proveedor. Además, se ha establecido una revisión anual de los niveles de riesgo y homologación de los proveedores que permitirá identificar a aquellos que no cumplen con el procedimiento. El Grupo en España forma parte de la comunidad Repro junto a otras empresas.

La homologación de proveedores asegura un control sobre los proveedores contratados; para ello se solicita, en función de su nivel de riesgo, que completen un cuestionario con información general (personal, empleados/as, centros...), financiera, sobre sistemas de gestión, productos y servicios, *compliance*, además de la documentación que lo acredite. Con todo ello se evalúa al proveedor con una calificación (0 a 100). Dicho registro se gestiona a través de un tercero, Achilles, que ofrece una plataforma *online* en la que se puede consultar el detalle de cada proveedor, respuestas al cuestionario y puntuación. Además, para determinados proveedores se realizan auditorías *in situ*, en las mismas instalaciones del proveedor, en las cuales se solicita

toda la documentación e información necesaria, pudiendo consultar en todo momento los resultados de estas en la plataforma de Achilles.

El seguimiento y supervisión de proveedores se lleva a cabo por las siguientes vías:

- Registro Proveedores Repro. Notal Global Scoring, que evalúa al proveedor anualmente, según los criterios establecidos por el Grupo en España (estar al corriente del pago de la seguridad social y la agencia tributaria, riesgo comercial, *score* de sostenibilidad, y aportar documentación sobre certificaciones ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18.001) y certificado de responsabilidad civil. Los resultados obtenidos son:
 - El 72% de los proveedores estratégicos registrados ha conseguido una nota superior 50 puntos.
 - El 58% de los proveedores ha obtenido un *scoring* específico de RSC. La clasificación ha sido: 25% A, 2% A+, 38% B, 29% C y 6% D.
- La evaluación de *compliance* la han realizado el 65% de los proveedores, con las siguientes calificaciones de riesgo de *compliance*: 19% A-bajo, 41% B-medio, 32% C-alto y 8% D-muy alto.
- Auditorías. En base a los criterios establecidos por la Comunidad Repro, se identifica una lista de proveedores de esta comunidad considerados de “alto riesgo” a los que se les requiere superar una auditoría que lleva a cabo Achilles, cuyos resultados están disponibles en la plataforma Repro. Se han realizado auditorías a 67 proveedores estratégicos de Suez (17 en 2020), se han identificado solo tres no conformidades mayores repartidas entre dos proveedores, que han sido solucionadas y cerradas. Se han identificado 12 no conformidades menores en total, de las cuales se han solucionado tres y el resto están en proceso de solución. Y también se han evidenciado 140 puntos positivos.

Se ha identificado un conjunto de proveedores de Comunidad Repro a los que se ha lanzado la campaña de auditorías durante el año 2021. Dichas auditorías consisten en un proceso de validación de la información clave del proveedor en sus instalaciones, junto con una revisión de su documentación y entrevistas con personal clave (Verify-Auditoría) de las áreas de recursos técnicos, recursos humanos, calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y RSC (verificación del *scoring* RSC). Los resultados se comparten con el resto de *utilities* que integran el comité Repro.

En el **Grupo Aguas Andinas**, para seleccionar a los proveedores se consideran los siguientes aspectos:

- Importancia del servicio o insumo para el negocio
- Calidad del servicio o insumo
- Análisis del perfil general del proveedor (ubicación geográfica, tamaño, experiencia en el rubro, reconocimiento y cumplimiento con estándares de calidad)
- Referencias y clientes
- Tecnología, infraestructura y logística
- Calidad de su personal profesional
- Forma de trabajo (orientación al cliente, importancia de la calidad, cumplimiento de plazos, flexibilidad ante nuevos requerimientos)
- Postventa (garantías extendidas, servicio técnico, asesoramiento productivo y la atención de consultas las 24 horas)
- Precio y análisis financiero

Estos criterios están considerados en los dos procesos de compra utilizados para la adquisición de bienes o servicios: proceso de licitaciones y proceso de compras operacionales.

Se realiza anualmente el proceso de evaluación de los servicios prestados por sus principales proveedores mediante la plataforma Evaluar de la empresa Achilles y la evaluación es realizada por el administrador de contrato. La evaluación tiene un rango de calificación de la nota 1 (uno)

a 7 (siete), donde 7 es la mejor calificación y 1, la peor. El administrador de contrato notifica al proveedor la nota obtenida y aquellos proveedores con notas condicionadas (nota final igual o inferior a 4,9) deberán preparar y presentar sus planes de acción de mejoras a sus servicios otorgados al administrador del contrato a cargo del servicio. La efectividad del plan será evaluada mediante una reevaluación del servicio prestado, realizada por el administrador de contrato en un lapso de tiempo no superior a 3 meses.

El Grupo Aguas Andinas, además, cuenta con un Monitoreo Anual de Proveedores Críticos que tiene por objetivo asegurar una cadena de suministro alineada con los principios de la compañía en materia de gestión sostenible del negocio. Este monitoreo se aplica a los proveedores de servicios externalizados críticos para la compañía y su periodicidad es anual. La herramienta usada es un cuestionario de aplicación basado en los siguientes ámbitos de gestión:

- Gestión general
- Gestión de calidad
- Gestión de *compliance*
- Gestión ambiental
- Gestión energética
- Gestión de seguridad y salud ocupacional
- Gestión de continuidad del negocio
- Gestión de inclusión laboral, igualdad de género, derechos humanos, conciliación, vida laboral, familiar y personal

El resultado de este monitoreo es la identificación de un análisis de brechas que permite crear un plan de trabajo efectivo y enfocado a este universo de proveedores, con una trazabilidad y análisis de los resultados de forma anual.

En el último monitoreo de proveedores críticos disponible, correspondiente al año 2021, se han monitoreado 36 proveedores (35 en 2020) y se ha obtenido una tasa de respuesta del 100%. La metodología, aplicada de forma remota, fue un cuestionario en el cual se recopilaba evidencia por cada ámbito de gestión y cuyo resultado de logro promedio fue de un 64,6%.

El universo de los proveedores críticos corresponde al 38,28% de la facturación del Grupo Aguas Andinas en el año 2021.

Debido a la realización de la evaluación anual y el monitoreo de proveedores críticos, no se considera la necesidad de realizar auditoría a sus proveedores.

El Grupo Aguas Andinas forma parte de la comunidad Repro, lo que permite conocer de forma mensual información relevante para la gestión, como información comercial, laboral y tributaria de los proveedores inscritos en dicho registro. Como parte de los formularios de inscripción de este registro, el proveedor está sujeto a responder y completar información general y de sus empleados, además de información financiera, de sus productos y/o servicios y de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos, responsabilidad social y otras certificaciones.

SOBRE NUESTRO INFORME

Análisis de materialidad

El estudio de materialidad nos permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes y aquellos que no lo son. De esta forma se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad, evitando el exceso de información (al dejar de incluir indicadores sobre asuntos no tan relevantes para la compañía)

A través de la matriz de materialidad visualizamos claramente la ubicación de los diferentes temas evaluados en el estudio y su relevancia.

Para la elaboración de la matriz de temas materiales se ha seguido una metodología propia basada en la herramienta de materialidad de EY Materiality Tool en el Grupo en España.

La matriz de temas materiales está compuesta por dos ejes:

- Horizontal: relevancia para la compañía (importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales).
- Vertical: relevancia para los grupos de interés (influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés).

Tipos de relevancia

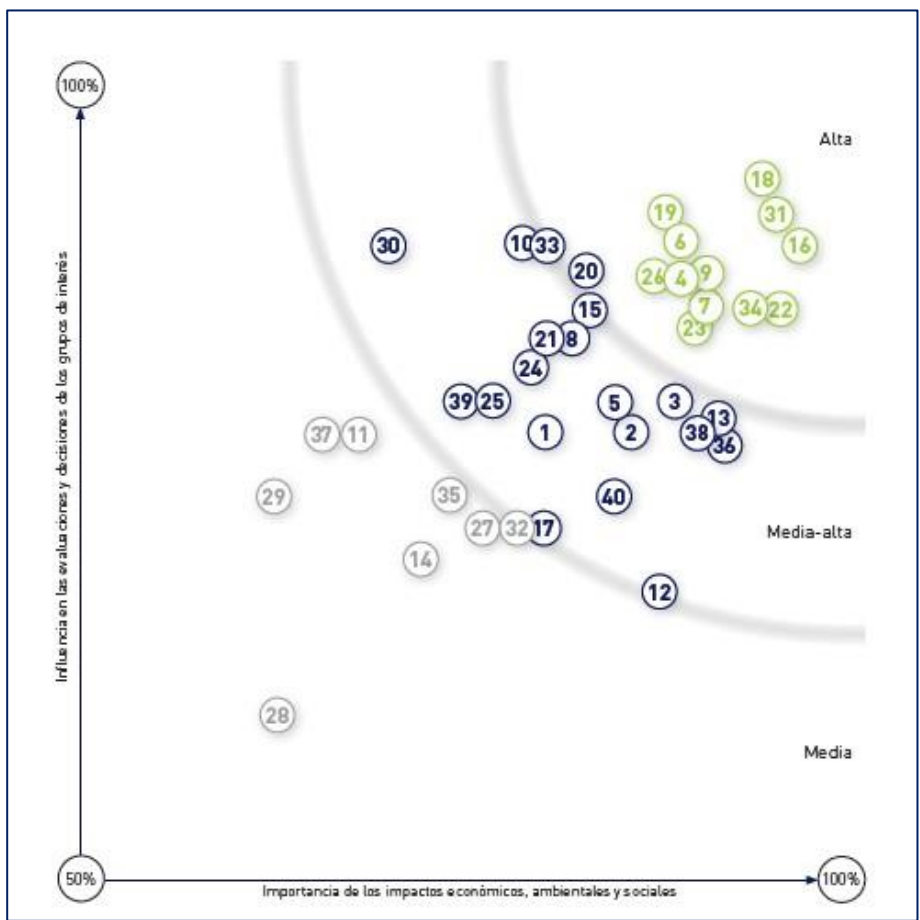
- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Relevancia media: Todos los temas considerados como de “relevancia media” están ponderados por debajo del 75%. Para dichos temas se ha tendido a reportar información menos detallada.• Relevancia media-alta: Todos los temas considerados como de “relevancia media-alta” están ponderados entre el 75% y el 85%. Para dichos temas se ha publicado información relacionada.• Relevancia alta: Todos los temas considerados como de “relevancia alta” están ponderados por encima del 85%. Para dichos temas se ha reportado la forma en la que se gestionan (enfoque de gestión) y todos los indicadores GRI relacionados. |
|---|

En 2021 en España se ha considerado la materialidad revisada el año 2020 en la que se tenía en cuenta el impacto de COVID-19 sobre los temas relevantes.

Temas materiales según temática

Economía y gobernanza	Empleados	Medio ambiente	Sociedad
6 Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	16 Seguridad y salud laboral	18 Calidad del agua potable	31 Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
9 Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	13 Captación y fidelización de talento	22 Disponibilidad del agua	34 Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario
4 Ética e integridad	15 Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral	19 Calidad del agua tratada	33 Claridad en las tarifas y las facturas
7 Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	10 Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	26 Residuos y economía circular	36 Gestión de datos personales y ciberseguridad
3 Gestión de riesgos	40 Seguridad y salud en la cadena de suministro	23 Adaptación al cambio climático	38 Construcción de alianzas
8 Innovación y transferencia de conocimientos	12 Formación y desarrollo profesional	20 Eficiencia en las redes de distribución del agua	32 Desarrollo de la comunidad local
5 Transparencia	39 Protección contra el desempleo	21 Reutilización del agua tratada	35 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
2 Sostenibilidad financiera	17 Diálogo y relación con los empleados	24 Reducción de la huella de carbono	37 Cadena de suministro responsable
1 Gobernanza corporativa	11 Diversidad e inclusión	30 Inversiones sostenibles	
	14 Compensación y prestaciones a los empleados	25 Generación de energía renovable	
		27 Preservación de la biodiversidad	
		29 Ecodiseño de procesos e instalaciones	
		28 Mitigación de impactos <i>in situ</i> de las operaciones	

Matriz de materialidad



En el Grupo Aguas Andinas se ha realizado durante 2021 un análisis de materialidad siguiendo una metodología como la utilizada en España.

Prioridad 2020	Prioridad 2021	TEMAS 2021	Leyenda
3	1	Cambio Climático	A1
1	2	Gestión de Riesgos Hídricos	A6
5	3	Respuesta ante Emergencias	E6
6	4	Gestión de Clientes	E7
12	5	Economía Circular	A3
2	6	Modelo de Negocio Sostenible y Resiliente	E2
9	7	Relacionamiento e Impacto en Comunidades	S3
7	8	Marco Legal, Regulaciones y Debate Público	E4
13	9	Desarrollo de Capital Humano	S1
14	10	Salud y Seguridad Ocupacional	S6
Nuevo	11	Códigos de Conducta	E9
Nuevo	12	Acceso y Asequibilidad	S2
19	13	Sustentabilidad Energética	A4
Nuevo	14	Sistemas y Controles Ambientales	A5
23	15	Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	A2
16	16	Innovación, Tecnología y Transformación Digital	E8
22	17	Gobierno Corporativo	E1
15	18	Diversidad, Climay Relaciones laborales	S4
25	19	Privacidad y Ciberseguridad	E3
24	20	Derechos Humanos	S5
Nuevo	21	Gestión de la Cadena de Suministro	E5

Matriz de Materialidad



Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

Los estándares GRI seleccionados indicados a continuación hacen referencia a los publicados en 2016 excepto aquellos que han sufrido actualizaciones, en cuyo caso se indica el año de Publicación.

Contenido Ley 11/2018	Criterio de <i>reporting</i>	Página EINF
Información general		
Modelo de negocio		
Descripción del modelo de negocio	GRI 102-2	7-9
Organización y estructura	GRI 102-7 GRI 102-45	9
Mercados de operación	GRI 102-4 GRI 102-6	5-8
Estrategia		
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-15	30-33
Tendencias		
Principales factores y tendencias	GRI 102-15	29-30
Perfil del Informe		
Marco de <i>reporting</i> utilizado	Estándares GRI	5
Materialidad	GRI 102-46 GRI 102-47	126-129
Medio ambiente		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 103-2	34-35
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15	34-36
Gestión ambiental		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 102-15	37
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2	27-28
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	36
Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	37
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental GRI 103-2	21
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2	37-39
Economía circular y prevención de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2 (2020)	48-50
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No es relevante por el tipo de actividad del Grupo	n/a
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 (2018) GRI 303-3 (2018) GRI 303-4 (2018)	47, 67-68
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	51-52

Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	43
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 103-2	39
Uso de energías renovables	GRI 302-1	39
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	42
Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 103-2	40-41
Metas de reducción a medio y largo plazo de emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 103-2	38
Protección de la biodiversidad		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-3	54-59
Impactos causados por las actividades en áreas protegidas	GRI 304-2	54-59
Cuestiones sociales y de personal		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 103-2	73
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15	72
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	88
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	88-89
Promedio anual contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	91-94
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	90
Remuneraciones medias y su evaluación por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	97-99
Brecha salarial	(Salario medio hombres - Salario medio mujeres) / Salario medio hombres	95-99
Remuneración media de consejeros y directivos por sexo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	99
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2	84-85
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	75-76
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2	82-83
Número de horas de absentismo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	108-109
Medidas destinadas a facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 103-2 GRI 401-2	77-78
Salud y seguridad		
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	GRI 403-1 al 403-6 (2018)	101-105
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	GRI 403-9 (2018)	106-108
Enfermedades profesionales	GRI 403-10 (2018)	102, 106-109
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social	GRI 103-2	85-87
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	GRI 102-41	86-87

Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	GRI 403-4 (2018)	103-105
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	80-81
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	80-81,100
Accesibilidad, igualdad y diversidad		
Accesibilidad universal personas con discapacidad	GRI 103-2	76
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2	73-75
Planes de igualdad	GRI 103-2	74-75
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2	24
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	23, 78
Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	73-76
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 GRI 406-1	24-25, 73
Ética y transparencia		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 103-2	16
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15	15, 19-21
Derechos Humanos		
Procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	GRI 103-2	23-24
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas de gestión de posibles abusos	GRI 103-2 GRI 102-17	24-26
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 103-2	24
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 103-2	25, 85-87
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 103-2	24-26
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	24-26
Abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 408-1	24-26
Anticorrupción		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17	17, 23
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17	17, 23
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	71
Sociedad		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 103-2	60-61, 113
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15	60, 112
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 103-2	71
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 103-2 LBG	71

Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-42 GRI 102-43	85-87, 120-121
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13	71
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308-1 GRI 414-1	112-113
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308-1 GRI 414-1	122-125
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1 GRI 414-1	123-125
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-2	67-68
Sistemas de reclamación	GRI 103-2 GRI 102-43	65-66
Quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2	65-66
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	Criterios contables	10
Impuestos sobre beneficios pagados	Impuestos sobre beneficios pagados en base a criterios contables	10
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Criterios contables	10