



**SUEZ SPAIN, S.L. y sociedades participadas  
que forman el Grupo SUEZ Spain**

**Estado de información no financiera  
correspondiente al ejercicio anual 2020**

## ÍNDICE

---

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>5</b>
1.1. Modelo de negocio .....	5
1.2. Principales factores y tendencias.....	8
1.3. Objetivos y estrategias de la organización.....	13
1.4. Estrategia de riesgos.....	17
1.5. Perfil de la información no financiera .....	21
<b>2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL .....</b>	<b>24</b>
2.1. Derechos humanos .....	25
2.2. Anticorrupción .....	28
<b>3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL .....</b>	<b>30</b>
3.1. Empleo .....	32
3.2. Organización del trabajo .....	51
3.3. Salud y seguridad.....	54
3.4. Relaciones sociales.....	57
3.5. Formación.....	62
3.6. Accesibilidad, igualdad y diversidad .....	65
<b>4. MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>69</b>
4.1. Gestión ambiental .....	70
4.2. Uso sostenible de los recursos .....	73
4.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos.....	74
4.4. Cambio climático y contaminación.....	77
4.5. Protección de la biodiversidad .....	82
<b>5. SOCIEDAD.....</b>	<b>86</b>
5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible .....	87
5.2. Subcontratación y proveedores .....	89
5.3. Consumidores .....	95
5.4. Información financiera .....	98
<b>ANEXO I. RELACIÓN DE SOCIEDADES QUE FORMAN EL GRUPO SUEZ SPAIN CONSOLIDADO.....</b>	<b>100</b>
<b>ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD .....</b>	<b>104</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2020 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 2020 podrá ser consultada la publicación *2020 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 tercer 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 SUEZ Spain tiene actividad en España, Chile, México, Paraguay, Colombia, Perú y Holanda. 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 98% del importe neto de la cifra de negocio y agrupa a cerca del 90% 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 2019 que se incluyó en el EINF2019.

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 2019 (ver apartado "Materialidad") y revisado durante el año 2020 debido a la situación excepcional causada por la COVID-19 en el ámbito del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas. 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.

Según el tipo de cambio utilizado en el EINF 2020 (tipo de cambio medio), 903,85 pesos chilenos equivalen a 1 euro y 1 unidad de fomento (UF) equivale a 29.071,27 pesos chilenos.

El tipo de cambio aplicado a los datos de 2019 es de 854,63 pesos chilenos por 1 euro, en concordancia con el tipo de cambio utilizado en el EINF de SUEZ Spain 2019.

Las sociedades participadas que forman el Grupo SUEZ Spain están 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. Las sociedades que conforman dichas unidades pueden consultarse también en el anexo I. Hay que destacar, este año, la finalización de la gestión de la empresa ESSAL en este ámbito.

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, Colombia, México, Perú y Paraguay. 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 SUEZ en Chile; el *Grupo Aguas Andinas* se refiere a la actividad desarrollada por las sociedades relacionadas en el anexo I 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 (ver también en anexo I).

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. Modelo de negocio**

Integramos soluciones y servicios personalizados e innovadores, orientados a la transición ecológica justa y digital para mejorar nuestro entorno y el de nuestros clientes. Nos avalan más de 150 años de historia y la labor de 11.093 profesionales, que hacen posible que nuestros servicios lleguen a una población de más de 13,4 millones de personas en más de 1.100 municipios.

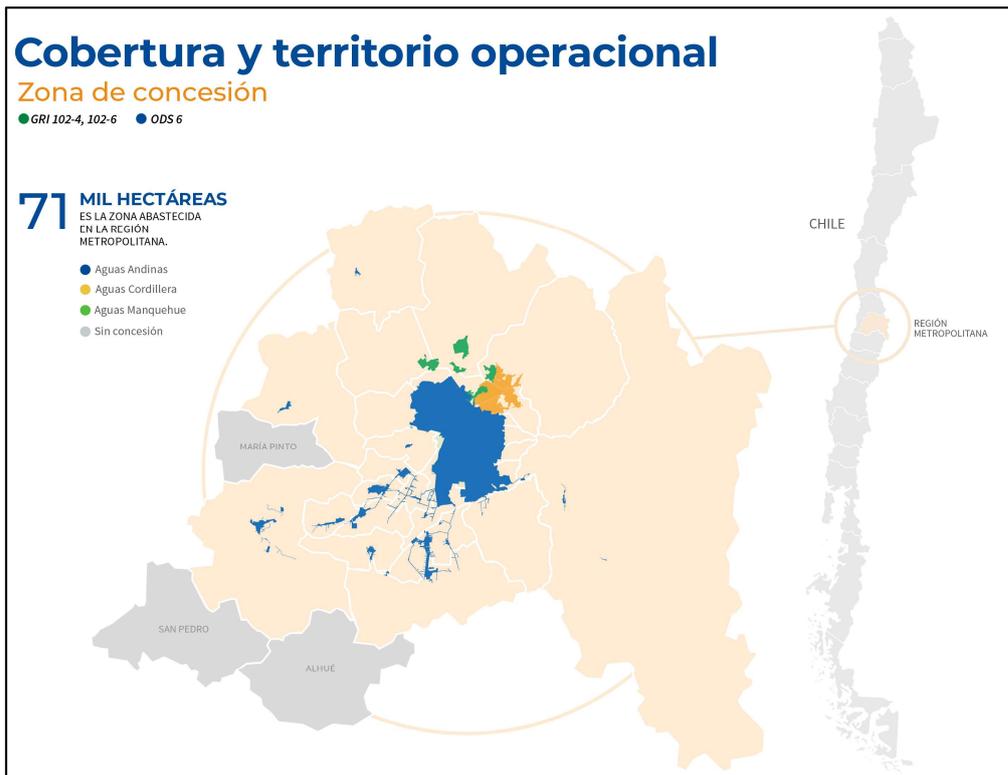
Las actividades desarrolladas son:

- **Gestión del agua**
  - Producción y distribución de agua potable
  - Soluciones inteligentes
  - Depuración de aguas residuales
  - Purificación y reciclaje de aguas residuales
  - Desalación de agua de mar
  - Gestión eficaz de la infraestructura
  - Soluciones basadas en la naturaleza
  - Protección de recursos y entornos naturales
  - Instalaciones de riego
  - Automatización de riego y fertirrigación
  - Evaluación de suelo, agua y cultivo
- **Reciclaje y recuperación de residuos**
  - Gestión de residuos
  - Tratamiento de lodos
  - Soluciones de recuperación
- **Gestión de la energía**
  - Generación de energías renovables
  - Optimización del consumo y costes energéticos (incentivando el uso de energías verdes y renovables)
- **Protección ambiental y eficiencia de recursos**
  - Consultoría y vigilancia ambiental
  - Calidad del aire
  - Bioseguridad

La actividad del Grupo se desarrolla en siete países: España, Chile, México, Colombia, Perú, Paraguay y Holanda.

El 98% del importe neto de la cifra de negocio de la actividad se concentra en España y Chile.

En Chile, el mayor volumen de actividad lo reúne el Grupo Aguas Andinas e incluye tanto la actividad regulada como la no regulada.



En España, el Grupo 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.

La actividad de “Reciclaje y valorización de residuos” del Grupo en España es, a fecha de hoy, todavía muy poco significativa. Esta actividad se basa en la oferta de un amplio portafolio de soluciones que permiten convertir los residuos en nuevos recursos, de conformidad con las regulaciones, y contribuir a la implementación de una economía circular. Esta actividad se desarrolla principalmente en Cataluña y Cantabria y a finales del 2020 se ha iniciado actividades de valoración en Andalucía.

Los principales clientes del Grupo en la actividad de gestión de todo el ciclo del agua son las administraciones públicas y clientes privados. Para la actividad de consultoría, reciclaje y recuperación de residuos, los principales clientes son privados.

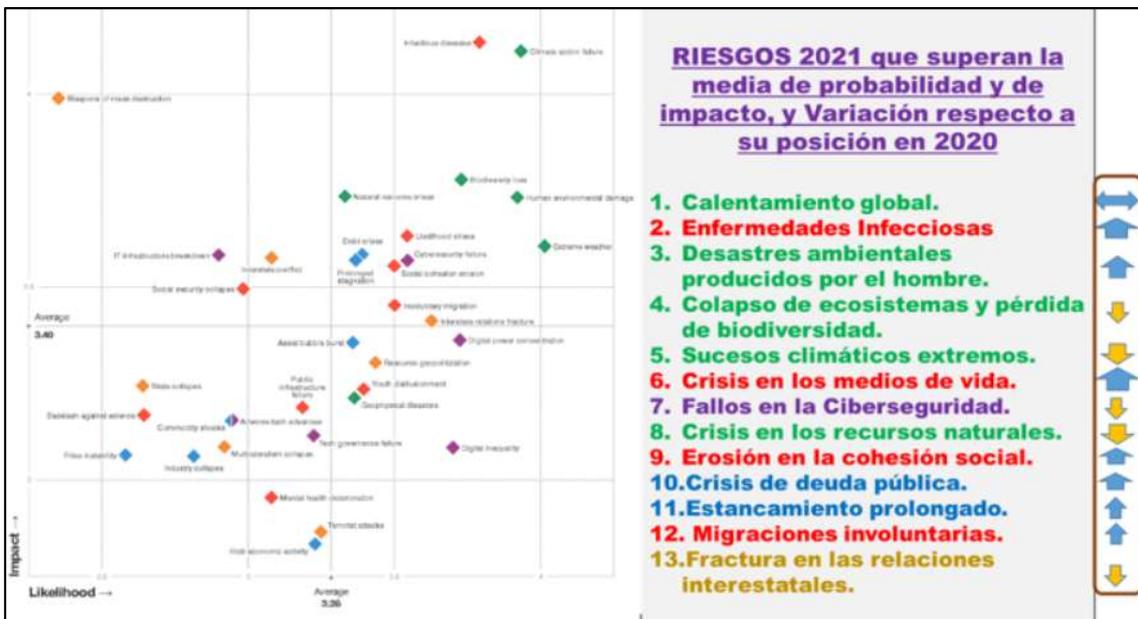


## 1.2. Principales factores y tendencias

### Contexto

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 ha determinado el escenario en 2020.

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



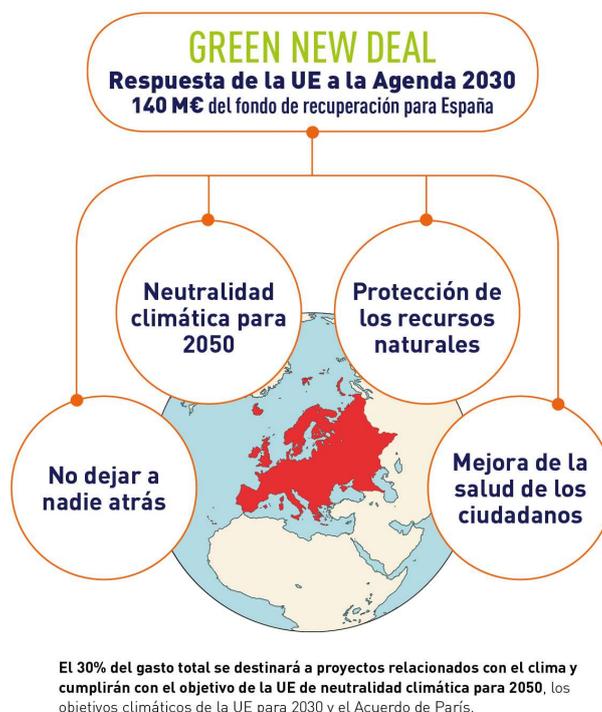
Fuente: “Global Risk 2021” Global Economic Forum

Cuando estalló la pandemia de la COVID-19 todo parecía indicar que las prioridades iban a dar un giro de 180 grados, relegando a un segundo plano la lucha contra el cambio climático. Sin embargo, la realidad ha desmentido esa previsión. Desde enero hasta noviembre de 2020 los fondos de inversión y fondos cotizados (ETF) invirtieron 288.000 millones de dólares a escala mundial en activos sostenibles, lo que representa un incremento del 96% frente a todo el año 2019.

Los principales inversores indican la transición hacia una economía con cero emisiones netas de carbono como guía de los modelos de negocio; el 73% de los españoles piensan que, a largo plazo, el cambio climático se convertirá en un problema tan grave como lo es hoy la crisis del coronavirus (encuesta IPSOS 2021).

El Green New Deal se erige, pues, como la respuesta de la Unión Europea a dichos retos y propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. En este sentido, contempla destinar a España 140.000 millones de euros del fondo de recuperación. A nivel global, prevé destinar el 30% del gasto total a proyectos relacionados con el clima, en línea con el objetivo de la UE de alcanzar la neutralidad climática en 2050.

Asimismo, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra (reglamento de taxonomía).



La crisis sanitaria mundial derivada de la pandemia de la COVID-19 ha causado impactos muy significativos en prácticamente todos los sectores de la economía. El sector del agua, pese a los impactos causados por la pandemia, ha mantenido su actividad garantizando un servicio esencial vinculado con la salubridad y la higiene de las personas.

El Grupo en España, consciente de que la recuperación social y económica derivada de la pandemia debe ser afrontada desde una vertiente holística que recoja las preocupaciones urgentes sobre el medio ambiente y el cambio climático, está impulsando, territorio a territorio, diversos **pactos sociales**. El objetivo es transformar de forma colaborativa el modelo de la gestión del agua para mejorar la calidad de vida de las personas y favorecer un ecosistema urbano sostenible, resiliente y próspero, actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

**El pacto social, basado en la colaboración público-privada, se estructura sobre tres ejes:** la **solidaridad** con los colectivos más vulnerables, la **ocupación** de calidad y la **reconstrucción verde**, alineándose con acciones de la Unión Europea como los Fondos Europeos o el Pacto Verde.

### **Respuesta del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas ante la crisis de la COVID-19**

La actuación del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas frente a la pandemia se ha guiado por dos pilares básicos: garantizar el suministro de agua, a la vez que asegurar la seguridad y salud de toda la plantilla. Estos pilares se han contemplado siguiendo como criterios/objetivos: contribuir a contener la propagación de la enfermedad, teniendo un papel activo en la gestión de la pandemia y empatizar con clientes, proveedores y comunidades.

Las mejores prácticas han sido trasladadas al resto de países en los que el Grupo SUEZ Spain opera, siempre de forma coordinada y con un seguimiento continuo.

La **anticipación** del Grupo SUEZ Spain en la respuesta a la crisis de la COVID-19 ha permitido adaptarse a las nuevas circunstancias de una forma mucho más efectiva y ágil, garantizando siempre el suministro de agua. En este sentido, han sido clave los **seis comités de crisis**, creados/configurados a finales de febrero en España, conjuntamente con **un comité de coordinación**, con asistencia multifuncional y a nivel de áreas transversales. Las mejores prácticas del Grupo han sido compartidas e implementadas en función de cada realidad, a partir de un trabajo transversal.

#### *Impacto de la crisis sobre la actividad y respuesta financiera*

La crisis de la COVID-19 ha provocado una reducción del 4,7% en el agua distribuida en 2020 en España y Chile respecto al año 2019, alcanzando un decrecimiento del 4,4% respecto al agua facturada en España y Chile.

A través del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19, el gobierno español determinó la obligatoriedad de no realizar cortes de suministro en las viviendas habituales hasta el 30 de septiembre de 2020. Esta medida ha sido aplicada en Chile hasta abril de 2021. En el caso español, y con el objetivo de garantizar el suministro de agua a los consumidores en situación de vulnerabilidad, el 23 de diciembre de 2020 entró en vigor el Real decreto-ley 37/2020, a través del cual se indicó la obligatoriedad de no realizar cortes de suministro a las personas consideradas en situación de vulnerabilidad mientras esté vigente el actual estado de alarma (hasta el 9 de mayo de 2021). En 2012, el Grupo en España creó el Fondo de Solidaridad, innovador en el sector, para atender la situación de las familias vulnerables, las que, debido a la crisis económica, no podían hacerse cargo del pago del recibo del agua, y esta medida continúa vigente.

SUEZ Spain ha mantenido durante 2020 una rigurosa política financiera orientada a la protección de la liquidez. Acciones como las negociaciones mantenidas con las entidades bancarias para habilitar nuevas líneas de crédito o el seguimiento ajustado de la política de pagos a proveedores han permitido alcanzar este objetivo, evitando así tensiones de tesorería a lo largo del ejercicio.

Además de garantizar el servicio, la salud de la plantilla, no se han realizado ERTE significativos en las sociedades del Grupo vinculadas a su actividad.

#### *Protección de la salud de la plantilla*

**Con el fin de fomentar el trabajo seguro, de calidad y saludable, el teletrabajo** se ha consolidado como una modalidad flexible de empleo y una medida de contención sanitaria contra la COVID-19. El teletrabajo, obligatorio cuando ha sido necesario, se ha mantenido siempre que ha sido posible, especialmente en aquellas áreas en las que ha supuesto un impacto más relevante (por ejemplo en oficinas comerciales). Para aquellos puestos de trabajo que requieran presencialidad, se han implementado **protocolos de trabajo y planes de contingencia en instalaciones operativas** (campamentos con autocaravanas). Este modelo se ha aplicado tanto en el Grupo en España como en el Grupo Aguas Andinas. En España, alrededor de 4.500 personas han teletrabajado, mientras que en el Grupo Aguas Andinas, más de 700 personas se han sumado a dicha forma de trabajo, lo que supone un 40,56% y un 45%, respectivamente, del total de la plantilla, siendo el otro porcentaje asociado a personal de operaciones.

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas han garantizado siempre la **disponibilidad de mascarillas y EPI**, desarrollando e implantado **protocolos en caso de contagio**. Asimismo, la compañía ha adoptado medidas adicionales como el uso de pruebas de anticuerpos como herramienta de protección en el 100% de la plantilla.

Además, la compañía ha ofrecido a la plantilla un gabinete de **apoyo psicoemocional**, con el fin de acompañar y reforzar el estado emocional de las personas empleadas en una situación tan excepcional y de incertidumbre.

#### *Smart Working y comunicación interna*

La **comunicación** interna de la compañía ha sido continua desde el inicio de la crisis de la COVID-19, reforzándose la comunicación bidireccional y realizando, adicionalmente, encuestas de satisfacción entre la plantilla.

La **digitalización** se ha consolidado como uno de los ejes principales de la compañía que ha favorecido el *smart working* y la continuidad de la formación en un contexto marcado por el teletrabajo y la no presencialidad. De este modo, los programas formativos *online* y las temáticas centradas en cómo trabajar en un entorno digital han sido protagonistas durante el año 2020. El Grupo en España ha adaptado sus sistemas de información para dar respuesta a las nuevas necesidades, sin comprometer la seguridad de los sistemas, teniendo en cuenta que se ha multiplicado por ocho el número de personas conectadas a la red de forma simultánea a través de VPN y que se ha incrementado un 73% del uso de reuniones virtuales desde el inicio de la pandemia.

#### *Refuerzo de los canales digitales con los clientes*

Con el fin de reforzar la digitalización en la relación con los clientes, se ha producido un cambio sustancial en los canales de comunicación utilizados (*online*, WhatsApp, *chatbot*, etc.) y en el nuevo modelo de oficinas comerciales del Grupo en España. Dicho cambio queda plasmado en el incremento de un 448% de registros en la oficina virtual a finales de 2020 respecto a marzo de este mismo año.

En el Grupo Aguas Andinas se han aplicado medidas también alineadas como la puesta en marcha de la agencia móvil, el cierre de agencias presenciales y el uso de canales en remoto, garantizando la asistencia en terreno.

#### *Acción social y solidaria*

La caída del PIB en España de 11 puntos<sup>1</sup> respecto al año anterior es un indicador de la crisis social originada por la pandemia. El Grupo en España, con la voluntad de dar respuesta a los requerimientos generados por dicha crisis, ha puesto en marcha mecanismos de acción social para apoyar a los colectivos inmersos en una situación de vulnerabilidad y ofrecer apoyo específico a hospitales, residencias y otros centros. El Grupo en España ha reforzado los fondos, tarifas y otras medidas de flexibilidad de pago con el fin de garantizar el acceso al agua y saneamiento a las familias en situación de vulnerabilidad.

---

<sup>1</sup> Fuente: <https://www.ine.es/daco/daco42/daco4214/cntr0420a.pdf> [cierre estimado 2020]

La compañía se ha sumado a la iniciativa “Cruz Roja RESPONDE”, un plan integral lanzado por Cruz Roja Española para atender a personas en situación de vulnerabilidad a causa de la pandemia de la COVID-19, y ha participado también en la campaña “Yo me coronó”, liderada por el equipo de médicos e investigadores de la Fundación Lucha contra el Sida, el IRSICaixa y el Hospital Germans Trias i Pujol, dirigida a recaudar fondos para la investigación del coronavirus.

En Chile, según el Banco Central del país, la caída del PIB se situó en 9,1 puntos<sup>2</sup>. Con el objetivo de apoyar a quienes más lo necesitan en medio de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19, Aguas Andinas ha lanzado una campaña solidaria para colaborar con Fundación Las Rosas (fundación de carácter social dirigida a la protección de personas mayores). Además, ha reforzado los canales digitales para que sus clientes se queden en casa, con el fin de evitar contagios, y ha ofrecido agua a comunidades sin agua potable, en colaboración con la Fundación TECHO, una organización presente en 19 países de América Latina, que lucha contra la pobreza en asentamientos populares.

Ante el gran impacto económico que la declaración del estado de alarma debido a la COVID-19 ha tenido en las pequeñas y medianas empresas, así como en los trabajadores autónomos, el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas han impulsado una serie de ayudas económicas basadas en nuevas condiciones de cobro de las facturas, dirigidas tanto a las pequeñas y medianas empresas como a los trabajadores autónomos y proveedores.

#### *Investigación de la COVID-19*

Aunando el conocimiento del Grupo en España sobre las redes de saneamiento, el comportamiento de virus en aguas residuales y basándose en criterios epidemiológicos y socioeconómicos, la compañía ha desarrollado la plataforma digital COVID-19 City Sentinel, una solución pensada para proveer al gestor público de una herramienta de visualización gráfica de datos, a través de un mapa dinámico del municipio con una sectorización por zonas de influencia que facilita trazar el origen del SARS-CoV-2.

Además, la herramienta sirve como observatorio único de información agregada, combinando los resultados analíticos con los indicadores de evolución sanitaria del municipio, con el objetivo de aportar inteligencia de datos a la toma de decisiones. Ayuda también a las administraciones públicas y sanitarias a prestar más atención a las instalaciones y edificios críticos y de riesgo elevado, como residencias, hospitales o centros de salud, así como edificios singulares de alta ocupación.

Este sistema de vigilancia permite realizar un seguimiento de la evolución del virus en aguas residuales y anticipar la aparición de posibles nuevos brotes en la población.

De este modo, Grupo en España está aportando soluciones para la crisis sanitaria, sin olvidarse de la acción climática, y contribuyendo al plan de reconstrucción verde, siempre a través de la colaboración con la Administración pública.

---

<sup>2</sup> [1]

<https://www.bcentral.cl/web/banco-central/areas/estadisticas/cuentas-nacionales-trimestrales>  
[tercer trimestre 2020 vs tercer trimestre 2019].

### 1.3. Objetivos y estrategias de la organización

La crisis originada por la pandemia brinda a los países la oportunidad de reconstruir su tejido social y productivo 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 han impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe también en favor del medio ambiente.

Ante dicho escenario, el Grupo en España ha reforzado los compromisos de su plan estratégico REwater Global Plan (RGP 2017-2021), siempre alineado con la Agenda 2030 y en base a unos ejes prioritarios:

- 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 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 el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua.

### **Garantizar la salud de las personas**

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

### **Lograr el equilibrio económico**

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

El Grupo apuesta por establecer, territorio a territorio, un pacto social que garantice una reconstrucción económica sostenible.

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

### **Establecer y reforzar vínculos de confianza**

Para la consecución de este gran reto de futuro, el Grupo cuenta 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 sostenible. En todos los ámbitos de la actividad, compartir conocimiento, iniciativas y compromisos han sido la clave de una respuesta eficaz.

A partir del compromiso con las administraciones, la industria y la ciudadanía el Grupo moviliza 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 anticiparse a las exigencias del futuro.

A través del REwater Global Plan se han fijado 10 compromisos relacionados con el cuidado y preservación del planeta y con la contribución del Grupo a la calidad de vida de las personas.

- **Compromiso 1: Lideramos la lucha contra el cambio climático**

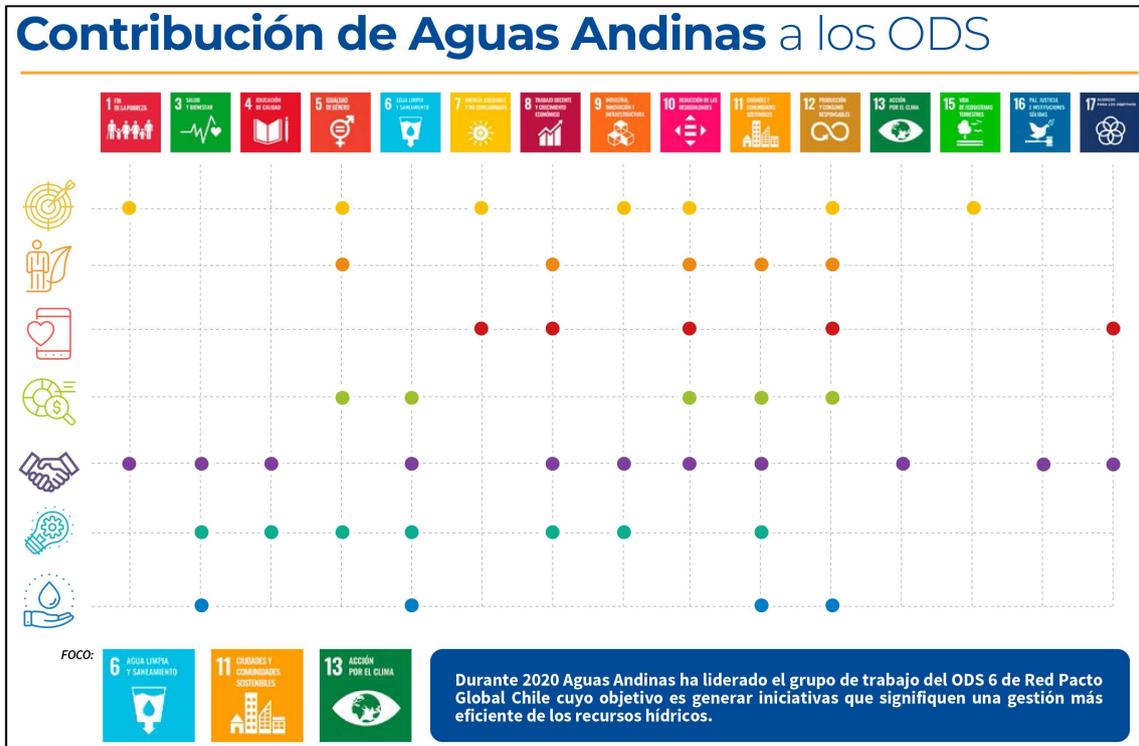
La lucha contra el cambio climático constituye uno de los principales retos de la compañía incluidos en el REwater Global Plan. Por ello, nos hemos propuesto alcanzar una reducción del 90% de las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico.

- **Compromiso 2: Preservamos el agua como fuente de vida**

El segundo compromiso del REwater Global Plan se centra en la preservación del agua, con el objetivo de ahorrar el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.

- **Compromiso 3: Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular**  
 Con el fin de avanzar en la economía circular convertimos en biofactorías nuestras principales instalaciones para que no sean solo estructuras y procesos que permitan tratar el agua recuperando la vida biológica de los ríos y mejorando la salud de las personas, sino que, además, sean generadoras de energía eléctrica, térmica y gas, así como de recursos para otros sectores industriales. De este modo, fomentamos un modelo circular dentro de nuestra propia actividad.
- **Compromiso 4: Protegemos y recuperamos los espacios naturales**  
 Una de nuestras principales líneas estratégicas consiste en preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones, considerando la actividad como un elemento esencial que permite garantizar los ecosistemas naturales.
- **Compromiso 5: Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad**  
 Consciente de la importancia que tiene para la vida diaria el acceso al agua, la compañía presta una atención especial a aquellos colectivos que, por falta de recursos, tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua. Nos comprometemos a impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.
- **Compromiso 6: Sensibilizamos en el buen uso del agua**  
 Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y del medio ambiente. Por ello, nos comprometemos a contribuir a sensibilizar a la ciudadanía en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.
- **Compromiso 7: Favorecemos un entorno de trabajo inclusivo, de calidad y diverso**  
 Nuestro compromiso consiste en alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo, un mínimo del 2,5% de personas con discapacidad y la formación del 80% del personal.
- **Compromiso 8: Comprometidos con el reto 0 accidentes laborales**  
 Trabajamos para mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral.
- **Compromiso 9: Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas**  
 La innovación es el motor que nos permite seguir siendo líderes en el ámbito del ciclo integral del agua y constituye la base de nuestro compromiso con la mejora continua como proveedores de tecnologías y conocimientos. Nuestro compromiso es superar el 5% de la inversión en I+D+i respecto a los ingresos consolidados y desarrollar un ecosistema de innovación donde se evalúen 900 tecnologías externas.
- **Compromiso 10: Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos**  
 Con el fin de fomentar el desarrollo sostenible en toda la cadena de valor, nuestro compromiso es seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

En cuanto a Chile, el Grupo Aguas Andinas ha 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.



El Grupo Aguas Andinas ha definido una estrategia a largo plazo que le permite estar en sintonía con su 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 su Política y Estrategia de Sustentabilidad. Para cada uno de los siete pilares estratégicos de la compañía, el Grupo Aguas Andinas definió objetivos y estableció metas generando 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.

 Modelo de negocio	 Resiliencia	 Digitalización	 Economía circular	 Legitimidad social	 Innovación y personas	 Agua y calidad de vida
<p><b>Compromiso:</b> Ser una empresa rentable, responsable y transparente.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser una empresa económicamente sostenible.</li> <li>• Ser líderes en buen Gobierno Corporativo.</li> <li>• Apoyar el desarrollo de proveedores responsables social y medioambientalmente.</li> <li>• Impulsar el modelo de negocio responsable con el clima y con impacto social positivo.</li> </ul>	<p><b>Compromiso:</b> Garantizar el suministro en condiciones de sequía y cambio climático, preservando el agua como fuente de vida.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar una estrategia de adaptación al cambio climático fortaleciendo la resiliencia operacional.</li> <li>• Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los glaciares, las montañas, los humedales, el bosque de fibra, los ríos, los acuíferos y los lagos.</li> <li>• Promover el uso de fuentes alternativas para usos que no requieren calidad de agua potable.</li> <li>• Proponer sistemáticamente a nuestros clientes planes de resiliencia a efectos del cambio climático.</li> </ul>	<p><b>Compromiso:</b> Acelerar la revolución digital al servicio de los ciudadanos, de la operación y de la cultura interna.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar la conexión digital con los ciudadanos.</li> <li>• Automatizar la operación.</li> <li>• Implantar la cultura interna AGUA 4.0.</li> </ul>	<p><b>Compromiso:</b> Liderar la lucha contra el cambio climático, contribuyendo al objetivo mundial de limitar a 1,5°C el aumento de la temperatura global.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir 0 impacto climático a través de la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero y de la Huella Hídrica.</li> <li>• Conseguir la sostenibilidad energética, disminuyendo el consumo de energía en los procesos, autogenerando energía renovable y maximizando la componente renovable en la matriz energética.</li> <li>• Conseguir 0 residuos, favoreciendo el reúso y la valoración de los desechos que se convierten en materias primas secundarias.</li> </ul>	<p><b>Compromiso:</b> Aumentar la satisfacción con la compañía de los grupos de interés, reforzando el diálogo y promoviendo el valor compartido.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la satisfacción de los grupos de interés con la compañía, manteniendo una relación proactiva, permanente y regulada.</li> <li>• Fortalecer la figura del Customer Counsel.</li> <li>• Contribuir al desarrollo local.</li> <li>• Garantizar el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.</li> </ul>	<p><b>Compromiso:</b> Promover la diversidad y el bienestar en el trabajo, garantizando la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo y la promoción del talento e impulsando una cultura colaborativa e innovadora.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el buen estado de salud y la seguridad en el trabajo, comprometiéndonos con el reto de 0 accidentes laborales.</li> <li>• Atraer y retener el talento.</li> <li>• Promover el bienestar y la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.</li> <li>• Favorecer modos de trabajo colaborativos y globalizados.</li> <li>• Promover la innovación abierta para el desarrollo de soluciones sustentables.</li> </ul>	<p><b>Compromiso:</b> Favorecer la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos y promover la creación de entornos saludables.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorecer la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.</li> <li>• Preservar la biodiversidad de los ecosistemas.</li> </ul>

## 1.4. Estrategia de riesgos

### Gestión de riesgos

El Grupo dispone de un sistema integrado de gestión de riesgos. Anualmente, y con un horizonte temporal a cinco años, la Dirección de Riesgos y Seguros realiza una identificación, evaluación y priorización de estos a través de los diferentes responsables de riesgos. Fruto de este ejercicio, se componen los siguientes mapas de riesgos:

- SUEZ Spain
- Latinoamérica
- Aguas Andinas

En ellos se reflejan los riesgos y oportunidades a los que el Grupo se enfrenta en el ejercicio de su actividad, en términos económicos, así como en relación con el medio ambiente, la sociedad, la gobernanza y la reputación.

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

Para esta gestión de riesgos se ha seguido la metodología Enterprise Risk Management (ERM), que 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 el marco de actuación es el establecido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Los riesgos quedan incluidos en las siguientes categorías:

### **Estratégicos**

- Riesgos relativos a los cambios en las costumbres de los clientes acentuados por la crisis sanitaria de la COVID-19, que implica un descenso en el consumo de las industrias, negocios y particulares por una paralización temporal de las actividades.
- 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**

- Riesgos derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio y de interés.
- Riesgos derivados del impago de clientes, agravado por la crisis de la COVID-19 y las dificultades económicas por las que atraviesan particulares y empresas.

### **Operativos**

- Riesgos relacionados con la continuidad de negocio derivados de la crisis de la COVID-19 y así como también relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores/as.
- Riesgos derivados de las nuevas formas de trabajo, la seguridad en las instalaciones y la atención al cliente en condiciones de máxima seguridad ante la amenaza que ha supuesto la COVID-19.
- Riesgos derivados de la seguridad en las tecnologías, todo ello ligado a un alto grado de digitalización en los procesos productivos.
- Riesgos derivados de una paralización o restricción en las inversiones públicas en infraestructuras, agravada por la crisis de la COVID-19.
- Desastres naturales cada vez más frecuentes y con un impacto mayor, ocasionados por el cambio climático, y en especial los derivados de episodios de sequía extrema y fenómenos como la termogénesis explosiva que pueden afectar a las personas, a los activos y a la continuidad del servicio.

Los riesgos son analizados y, una vez estudiadas sus causas de origen y sus posibles consecuencias, se establecen controles para los mismos. Dichos controles pueden consistir en políticas, procedimientos, indicadores de gestión, etc., así como planes de acción que ayuden a prevenir, evitar, mitigar o eliminar el riesgo, designándose responsables de su cumplimiento y un plazo para su ejecución.

Desde la Dirección de Riesgos y Seguros se efectúa un seguimiento semestral del cumplimiento de los planes de acción y se informa a la Dirección de su resultado.

El Grupo Aguas Andinas desarrolla un sistema de gestión de riesgos que sigue igualmente la metodología ISO 31000 y considera riesgos específicos de su contexto: riesgos del negocio (regulatorio y de infraestructura) o financieros (climático, de contaminación ambiental, de crédito, de inversión, de liquidez, de tasa de interés).

Los mapas de riesgos de España, Latinoamérica y Aguas Andinas han sido aprobados por sus respectivas direcciones.

### **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.

El resultado de las diferentes evaluaciones para el ejercicio 2019 indica que las acciones preventivas de Grupo mayoritariamente están bien definidas y permiten el control de los riesgos en todas las unidades de negocio. El resultado obtenido en 2020 por las evaluaciones de control interno realizadas en el Grupo muestra que en el 97% de las acciones preventivas o controles realizados el riesgo está cubierto.

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.

### **Sistemas de gestión**

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

En España el Grupo, como organización de referencia, ha desarrollado un modelo de gestión único en base a los siguientes estándares certificados. A continuación se reporta los % de nuestras operaciones certificadas:

<b>Norma</b>	<b>% de operaciones certificadas*</b>
Gestión de calidad, según ISO 9001	88,2
Prevención de riesgos laborales, según ISO 45001. [Entre 2019 y 2020 varias empresas se han certificado según ISO 45001]	78,3
Prevención de riesgos laborales, según OHSAS 18001	15,2
Gestión de la inocuidad del agua, según ISO 22000	22,8
Gestión ambiental, según ISO 14001	69,1
Gestión energética, según ISO 50001	44,3
Gestión del desarrollo sostenible, según SGE21	Aigües de Barcelona, E.M. de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. y Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U en Pontevedra
Gestión de la continuidad del negocio, según ISO22301	14 sociedades
Gestión de la conciliación, según Norma 1000-1 y 1000-2	9 Sociedades

\* Cálculo indicador % Certificación SG SST

- Ámbito concesional: se calcula a nivel de sociedad en base a los indicadores QM43 y QM42C de SUEZ (QM43/QM42C):

- QM43: actividad pertinente expresada en volumen (hm<sup>3</sup>), 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, pero se ha extrapolado a SG de SSL.

- QM42C: volumen de referencia (hm<sup>3</sup>) (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).

- Ámbito no concesional: se calcula en función del número de trabajadores/as de sociedades certificadas en la Business Area (BA) respecto al número total de trabajadores/as de dicha BA.

El dato integrado de ambos ámbitos se calcula ponderando en base al número de trabajadores/as.

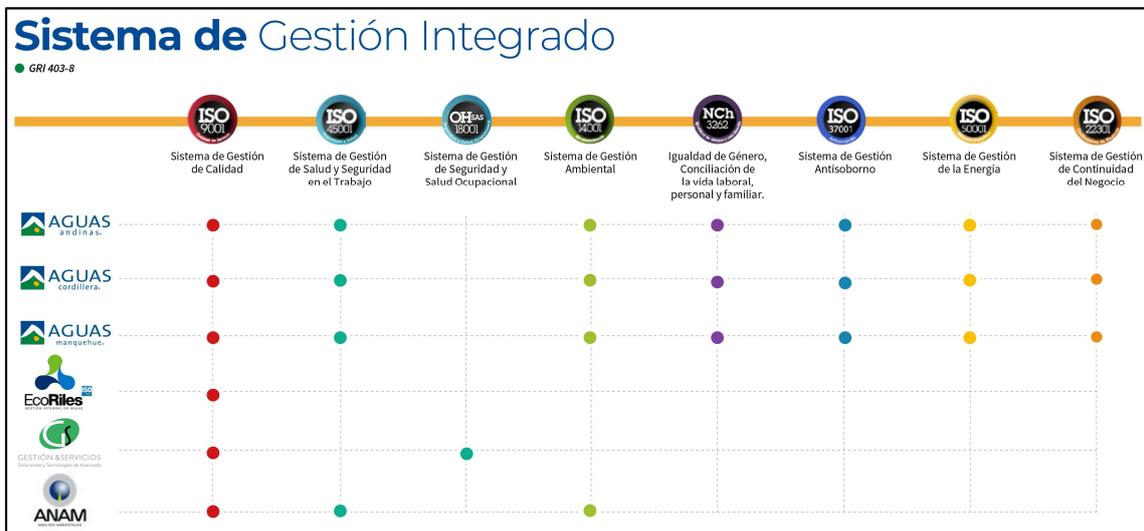
El sistema de gestión es auditado anualmente a través de auditorías internas y externas. Las primeras son realizadas por un equipo de auditores internos cualificados. Las auditorías externas son llevadas a cabo por auditores independientes, de entidades de certificación externas. El principio de mejora 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.

Inicialmente se certificó el Sistema de Gestión de Calidad (ISO9001), enriqueciéndolo progresivamente con otros sistemas basados en normas internacionales: ISO14001,

ISO22000, ISO50001, OHSAS18001, 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 Grupo Aguas Andinas dispone de las siguientes certificaciones:

- Gestión de calidad, según 9001.
- Prevención de riesgos laborales, según OHSAS 18001. En 2020 varias empresas están certificándose según ISO 45001.
- Gestión ambiental, según ISO 14001.
- Gestión energética, según ISO 50001.
- Gestión de la continuidad del negocio, según ISO22301.
- Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según NCh 3262.
- Gestión antisoborno, según IOS 37001:2017



El Grupo SUEZ en Chile también dispone de las siguientes certificaciones para diferentes empresas, alcances y actividades:

- Sistemas de gestión de calidad, ISO 9001
- Prevención de riesgos laborales, según OHSAS 18001
- Sistema de gestión ambiental, ISO 14001
- Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según NCh 3262

Y, como novedad, en 2020, el Grupo SUEZ en Chile ha incorporado las siguientes certificaciones:

- Sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, ISO 45001
- Eficiencia energética, ISO 50001
- Evaluación de la conformidad, ISO 17020
- Requisitos generales para las competencias de los laboratorios de ensayo y calibración, ISO 17025
- Gestión de activos, ISO 55001

## 1.5. Perfil de la información no financiera

### Análisis de materialidad

El estudio de materialidad permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes – sobre los que se deberá reportar e informar– 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 raíz de la situación excepcional de pandemia, en España se ha llevado a cabo una revisión del estudio de materialidad realizado durante el año 2019 para tener en cuenta el impacto causado por la COVID-19 en los temas materiales. Para realizar este ejercicio se ha tenido en cuenta la opinión de la compañía, además de publicaciones y medios como inputs externos. A continuación se presenta el listado de temas materiales, de más relevante a menos, resultante de este estudio:



### **Temas materiales según nivel de relevancia**

#### **Alta**

- 18. Calidad del agua potable
- 31. Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 16. Seguridad y salud laboral
- 22. Disponibilidad del agua
- 19. Calidad del agua tratada
- 34. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario
- 6. Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
- 9. Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- 4. Ética e integridad
- 7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
- 26. Residuos y economía circular
- 23. Adaptación al cambio climático

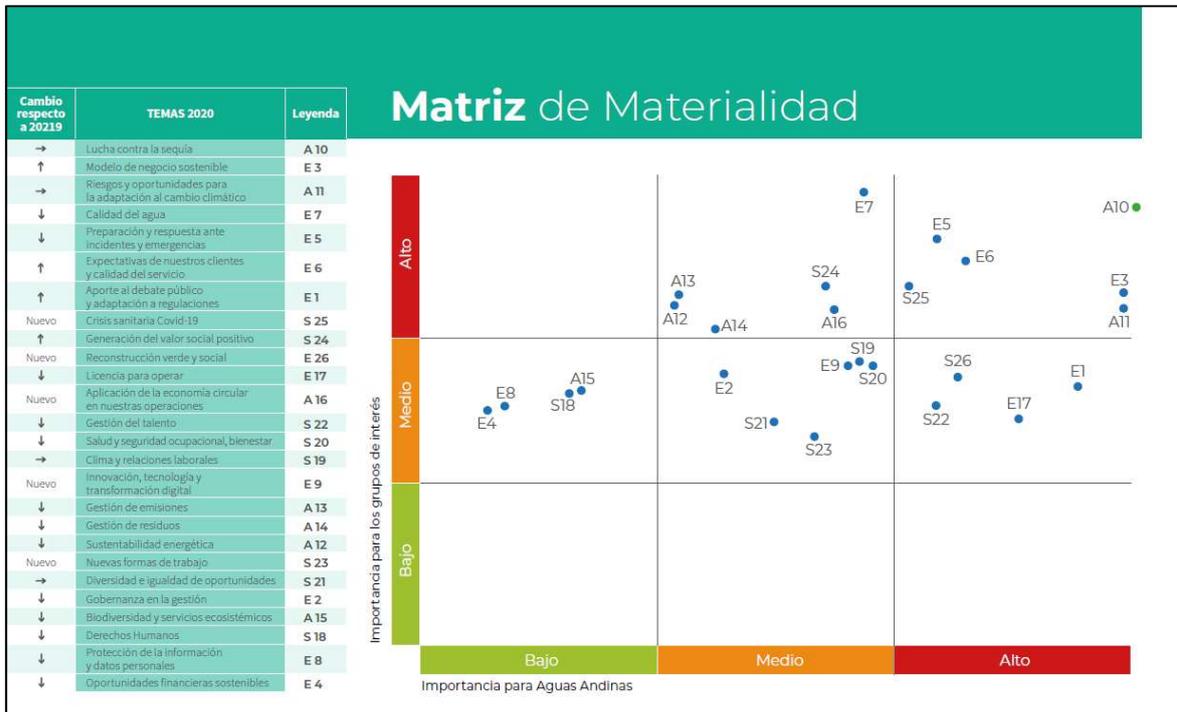
#### **Media-alta**

- 20. Eficiencia en las redes de distribución del agua
- 33. Claridad en las tarifas y las facturas
- 13. Captación y fidelización de talento
- 36. Gestión de datos personales y ciberseguridad
- 15. Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
- 10. Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
- 3. Gestión de riesgos
- 38. Construcción de alianzas
- 8. Innovación y transferencia de conocimientos
- 5. Transparencia
- 21. Reutilización del agua tratada
- 2. Sostenibilidad financiera
- 24. Reducción de la huella de carbono
- 30. Inversiones sostenibles
- 40. Seguridad y salud en la cadena de suministro
- 1. Gobernanza corporativa
- 25. Generación de energía renovable
- 12. Formación y desarrollo profesional
- 39. Protección contra el desempleo
- 17. Diálogo y relación con los empleados

#### **Media**

- 32. Desarrollo de la comunidad local
- 27. Preservación de la biodiversidad
- 35. Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 11. Diversidad e inclusión
- 37. Cadena de suministro responsable
- 14. Compensación y prestaciones a los empleados
- 29. Ecodiseño de procesos e instalaciones
- 28. Mitigación de impactos *in situ* de las operaciones

El Grupo Aguas Andinas ha realizado durante 2020 un análisis de materialidad siguiendo una metodología como la utilizada en España y llegando a la siguiente relación de temas materiales:



## 2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL

### Temas materiales

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

### Contexto y retos

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.

Es por ello por lo que 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.

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 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 e impulsar y reforzar su utilización.

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

## 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 SUEZ Spain
- 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

## 2.1. Derechos humanos

Para el Grupo en España el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que otorga una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, 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.

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, en Chile, muestran su compromiso con el cumplimiento de los derechos humanos 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](mailto:codigoetico.suezspain@suez.com) disponible para realizar cualquier consulta o queja.

En 2020, como ya sucedió en 2019, 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 denuncia establecidos en sus respectivas páginas web. Se han realizado varias acciones, tanto de comunicación como de formación, para reforzar el uso de estos canales.

Durante 2020, el Grupo en España y Latinoamérica ha llevado a cabo una identificación 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 ha incluido no solo el grado de cumplimiento interno sino también el de los proveedores del Grupo en España. Como resultado de dicha identificación no se han detectado riesgos significativos en los ámbitos de derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales.

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 y la inclusión de los derechos humanos en diferentes políticas, tipo denuncia (“incumplimiento de política DDHH”) en el canal de denuncias de la compañía. En 2020 ha seguido vigente la implementación de dicha metodología y se ha seguido avanzando en la implantación de las medidas.

### **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/as 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 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 los trabajadores/as 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 de SUEZ Spain 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. SUEZ Spain condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprueba cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuosa con la diversidad y con la vida privada, SUEZ Spain tiene en cuenta ante todo las competencias de sus profesionales y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación.

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 SUEZ Spain 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 SUEZ Spain 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 del empleado/a. 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 cuando, donde y como prefiere trabajar. El proyecto contribuye así a la equidad y a la no discriminación.

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 en España 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 **76%**.

Los proveedores tienen acceso a los contenidos de las políticas y del Código Ético en el portal de proveedores Supplierbox [www.supplierbox.suezspain.com](http://www.supplierbox.suezspain.com) y cualquier queja o denuncia pueden vehicularla a través del canal indicado.

El 98% de los proveedores estratégicos con los que trabaja el Grupo en España están ubicados en territorio español, por lo que está garantizado el cumplimiento de estos derechos humanos, 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 2020 el 71% 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.

## **2.2. 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 SUEZ Spain 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 SUEZ Spain, 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 SUEZ Spain 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, como es el caso de las empresas del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas. 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.

Además, las empresas del Grupo en España y en Latinoamérica cuentan con canales de comunicación para la notificación de posibles incidencias, así como de consultas respecto al Código Ético y normativa asociada, que se gestionan preservando los principios de confidencialidad de la información y garantía frente a represalias para las comunicaciones realizadas de buena fe.

Anualmente se desarrolla un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales en estas materias.

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.

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

### **Patrocinios y aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**

En 2020 el Grupo en España ha invertido 1,4 M€ a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, beneficiando a unas 79 entidades. Asimismo, la inversión en patrocinios ha ascendido a 4 M€. (En 2019 no se publicó este detalle del dato).

En 2020 el Grupo Aguas Andinas ha 0,48 M€ en concepto de donaciones (0,17 M€ en 2019). Asimismo, la inversión en patrocinios ha sido de 0,24 M€ (0,32 M€ en 2019).

### 3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL

#### Contexto

##### 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

##### Contexto y retos

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible número 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.

Finalmente, más allá de las obligaciones legales existentes, la preservación de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras y contratistas se ha convertido en algo indispensable.

En el Grupo, las actuaciones en materia de **seguridad y salud laboral** se rigen por el objetivo “**0 accidentes**”. Para lograr esta meta es indispensable contar con el factor humano de la organización: un equipo humano comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo. Por ello, se le da un gran valor a la formación y al reconocimiento de la experiencia ya que es tan importante la atracción de profesionales con compromiso como la retención de dicho talento.

En esta pandemia ha quedado reflejada la importancia de hacer evolucionar el modelo de trabajo hacia la digitalización, un modelo que contemple una mayor conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que garantice la desconexión digital, la formación orientada a esta – siendo menos intensa la presencialidad con los adecuados elementos 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.

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. Igualmente, el Real Decreto Ley sobre el trabajo a distancia está siendo analizado para su implantación.

## **Recursos y elementos de gestión**

Equipos de gestión:

- Red de Recursos Humanos
- Red de Seguridad y Salud
- Red de Equidad
- Red de Embajadores

Políticas:

- Política de Selección
- Política de Seguridad y Salud
- Política de Equidad
- Política de Desarrollo Sostenible
- Política de Gestión Integrada

Certificaciones:

- Sistema de Gestión de SSL (Prevención de riesgos laborales), según OHSAS 18001. Entre 2019 y 2020 varias empresas se han certificado según ISO 45001
- 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 NCh 3262. Sello Iguala
- Eficiencia energética, ISO 50001
- Gestión ambiental, ISO 14001
- Sistemas de gestión de calidad, ISO 9001

La información de este capítulo se centra en la actividad del Grupo desarrollada en España y Chile, ya que ambos países agrupan el 98% del importe neto de la cifra de negocio y cerca del 90% de la plantilla.

Durante el 2020 se ha realizado un trabajo de unificación tanto de categorías profesionales como de franjas de edad, de modo que en el Grupo en España y Chile se reporta bajo los mismos criterios. Así pues, han prevalecido las categorías profesionales establecidas en las remuneraciones del Grupo en España y las franjas de edad, las que se reportaron para el Grupo en España y el Grupo SUEZ en Chile en 2019. Se ha realizado además un trabajo de recálculo de los datos para reportar en 2019 y 2020 con la misma clasificación para que fueran comparables.

En las tablas promedio del Grupo en España se han incluido los datos de las sociedades Mina d'Aigües de Terrassa, S.A., Serveis de l'Aigua, S.A., Aigües de Matadepera, S.A., Patmina, S.L.U. y Navarra Gestión del Agua, S.A. recalculando los datos 2019 y quedando publicados los nuevos que incluyen estas sociedades, como en 2020.

### 3.1. Empleo

#### Plantilla total, por sexo, edad y clasificación profesional

#### España

Clasificación profesional	2019*			2020**		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Menor de 30 años</b>						
Dirección	0	0	0	1	0	1
Mandos	14	19	33	19	14	33
Personal técnico	113	74	187	97	79	176
Personal administrativo	22	43	65	27	30	57
Personal operario	196	10	206	219	12	231
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>146</b>	<b>491</b>	<b>363</b>	<b>135</b>	<b>498</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>						
Dirección	143	59	202	131	69	200
Mandos	779	391	1.170	814	424	1.238
Personal técnico	691	654	1.345	653	620	1.273
Personal administrativo	310	908	1.218	289	894	1.183
Personal operario	3.038	70	3.108	3.056	75	3.131
<b>Total</b>	<b>4.961</b>	<b>2.082</b>	<b>7.043</b>	<b>4.943</b>	<b>2.082</b>	<b>7.025</b>
<b>Mayor de 50 años</b>						
Dirección	113	15	128	120	19	139
Mandos	568	83	651	615	98	713
Personal técnico	267	95	362	266	97	363
Personal administrativo	234	337	571	239	350	589
Personal operario	1.683	30	1.713	1.736	30	1.766
<b>Total</b>	<b>2.865</b>	<b>560</b>	<b>3.425</b>	<b>2.976</b>	<b>594</b>	<b>3.570</b>
<b>Total</b>	<b>8.171</b>	<b>2.788</b>	<b>10.959</b>	<b>8.282</b>	<b>2.811</b>	<b>11.093</b>

\* Datos plantilla a 31/12/2019

\*\* Datos plantilla a 31/12/2020

**Plantilla total, por sexo, edad y clasificación profesional**

**Chile**

Grupo Aguas Andinas

Clasificación profesional	2019*			2020**		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Menor de 30 años</b>						
Dirección	0	0	0	0	0	0
Mandos	2	1	3	1	0	1
Personal técnico	92	52	144	75	52	127
Personal administrativo	3	3	6	2	1	3
Personal operario	96	1	97	75	0	75
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>57</b>	<b>250</b>	<b>153</b>	<b>53</b>	<b>206</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>						
Dirección	39	9	48	36	8	44
Mandos	82	25	107	57	24	81
Personal técnico	544	260	804	436	216	652
Personal administrativo	18	40	58	9	22	31
Personal operario	358	7	365	295	6	301
<b>Total</b>	<b>1.041</b>	<b>341</b>	<b>1.382</b>	<b>833</b>	<b>276</b>	<b>1.109</b>
<b>Mayor de 50 años</b>						
Dirección	32	4	36	26	2	28
Mandos	40	10	50	29	8	37
Personal técnico	203	40	243	175	39	214
Personal administrativo	28	17	45	14	10	24
Personal operario	131	0	131	111	0	111
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>71</b>	<b>505</b>	<b>355</b>	<b>59</b>	<b>414</b>
<b>Total</b>	<b>1.668</b>	<b>469</b>	<b>2137</b>	<b>1341</b>	<b>388</b>	<b>1.729</b>

\* Datos plantilla a 31/12/2019

\*\* Datos plantilla a 31/12/2020

## Plantilla total, por sexo, edad y clasificación profesional

Grupo SUEZ en Chile

Clasificación profesional	2019*			2020**		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Menor de 30 años</b>						
Dirección	0	0	0	0	0	0
Mandos	5	1	6	4	0	4
Personal técnico	51	27	78	37	21	58
Personal administrativo	9	6	15	6	9	15
Personal operario	69	1	70	72	2	74
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>35</b>	<b>169</b>	<b>119</b>	<b>32</b>	<b>151</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>						
Dirección	9	1	10	7	0	7
Mandos	68	20	88	59	14	73
Personal técnico	136	41	177	145	48	193
Personal administrativo	20	15	35	19	14	33
Personal operario	172	10	182	158	11	169
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>87</b>	<b>492</b>	<b>388</b>	<b>87</b>	<b>475</b>
<b>Mayor de 50 años</b>						
Dirección	8	1	9	8	3	11
Mandos	13	0	13	14	1	15
Personal técnico	16	3	19	14	3	17
Personal administrativo	3	3	6	4	4	8
Personal operario	36	1	37	46	1	47
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>8</b>	<b>84</b>	<b>86</b>	<b>12</b>	<b>98</b>
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>130</b>	<b>745</b>	<b>593</b>	<b>131</b>	<b>724</b>

\* Datos plantilla a 31/12/2019

\*\* Datos plantilla a 31/12/2020

## Plantilla total por modalidad de contrato

### España

	2019*	2020**
<b>Jornada completa</b>		
Indefinido	9.422	9.497
Temporal	853	990
<b>Total</b>	<b>10.275</b>	<b>10.487</b>
<b>Jornada parcial</b>		
Indefinido	282	271
Temporal	402	335
<b>Total</b>	<b>684</b>	<b>606</b>
<b>Total</b>		
Indefinido	9.704	9.768
Temporal	1.255	1.325
<b>Total</b>	<b>10.959</b>	<b>11.093</b>

\* Datos plantilla a 31/12/2019

\*\* Datos plantilla a 31/12/2020

### Chile

En Chile, tanto para el Grupo Aguas Andinas como para el Grupo SUEZ en Chile, la no contratación permanente de jornadas parciales obedece a la naturaleza de las funciones de la compañía, las cuales requieren jornada completa.

#### Grupo Aguas Andinas

	2019*	2020**
<b>Jornada completa</b>		
Indefinido	2.067	1.668
Temporal	70	61
<b>Total</b>	<b>2.137</b>	<b>1.729</b>
<b>Jornada parcial</b>		
Indefinido	NA	NA
Temporal	NA	NA
<b>Total</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
<b>Total</b>		
Indefinido	2.067	1.668
Temporal	70	61
<b>Total</b>	<b>2.137</b>	<b>1.729</b>

\* Datos plantilla a 31/12/2019

\*\* Datos plantilla a 31/12/2020

Grupo SUEZ en Chile

	2019*	2020**
<b>Jornada completa</b>		
Indefinido	611	652
Temporal	134	72
<b>Total</b>	<b>745</b>	<b>724</b>
<b>Jornada parcial</b>		
Indefinido	NA	NA
Temporal	NA	NA
<b>Total</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
<b>Total</b>		
Indefinido	611	652
Temporal	134	72
<b>Total</b>	<b>745</b>	<b>724</b>

\* Datos plantilla a 31/12/2019

\*\* Datos plantilla a 31/12/2020

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

**España**

Full-time equivalent	2019							2020						
	Indefinido			Temporal			Total general	Indefinido			Temporal			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
<b>Clasificación profesional</b>														
<b>Menor de 30 años</b>														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	10	15	25	2	3	5	30	14	15	29	3	2	5	34
Personal técnico	57	51	108	47	31	78	186	56	49	105	50	33	83	188
Personal administrativo	12	28	40	9	14	23	63	13	22	35	11	10	21	56
Personal operario	105	2	107	94	10	104	211	91	1	92	117	9	126	218
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>96</b>	<b>280</b>	<b>152</b>	<b>58</b>	<b>210</b>	<b>490</b>	<b>174</b>	<b>87</b>	<b>261</b>	<b>181</b>	<b>54</b>	<b>235</b>	<b>496</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	138	51	189	0	1	1	190	130	62	192	0	0	0	192
Mandos	769	366	1.135	28	6	34	1.169	770	396	1.166	26	6	32	1.198
Personal técnico	640	594	1.234	52	43	95	1.329	610	560	1.170	52	44	96	1.266
Personal administrativo	284	799	1.083	18	67	85	1.168	264	779	1.043	24	74	98	1.141
Personal operario	2.662	50	2.712	375	18	393	3.105	2.676	45	2.721	405	24	429	3.150
<b>Total</b>	<b>4.493</b>	<b>1.860</b>	<b>6.353</b>	<b>473</b>	<b>135</b>	<b>608</b>	<b>6.961</b>	<b>4.450</b>	<b>1.842</b>	<b>6.292</b>	<b>507</b>	<b>148</b>	<b>655</b>	<b>6.947</b>
<b>Mayor de 50 años</b>														
Dirección	101	10	111	0	0	0	111	110	14	124	0	0	0	124
Mandos	493	74	567	18	1	19	586	540	87	627	14	2	16	643
Personal técnico	235	78	313	6	3	9	322	241	85	326	6	3	9	335
Personal administrativo	192	283	475	10	8	18	493	204	310	514	9	6	15	529
Personal operario	1.388	19	1.407	108	2	110	1.517	1.464	21	1.485	117	2	119	1.604
<b>Total</b>	<b>2.409</b>	<b>464</b>	<b>2.873</b>	<b>142</b>	<b>14</b>	<b>156</b>	<b>3.029</b>	<b>2.559</b>	<b>517</b>	<b>3.076</b>	<b>146</b>	<b>13</b>	<b>159</b>	<b>3.235</b>
<b>Total general</b>	<b>7.086</b>	<b>2.420</b>	<b>9.506</b>	<b>767</b>	<b>207</b>	<b>974</b>	<b>10.480</b>	<b>7.183</b>	<b>2.446</b>	<b>9.629</b>	<b>834</b>	<b>215</b>	<b>1.049</b>	<b>10.678</b>

Promedio anual de efectivos en equivalencia a tiempo completo (*full-time equivalent*) por sexo, edad, clasificación profesional y tipo de contrato.

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

**Chile**  
Grupo Aguas Andinas

Full-time equivalent	2019							2020						
	Indefinido			Temporal			Total general	Indefinido			Temporal			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
<b>Clasificación profesional</b>														
<b>Menor de 30 años</b>														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	1	2	3	0	0	0	3	2	0	2	0	0	0	2
Personal técnico	85	50	135	12	6	18	153	80	52	132	9	5	14	146
Personal administrativo	2	5	7	1	0	1	8	3	2	5	0	0	0	5
Personal operario	89	0	89	10	1	11	100	79	0	79	10	0	10	89
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>57</b>	<b>234</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>264</b>	<b>164</b>	<b>54</b>	<b>218</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>242</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	41	7	48	0	0	0	48	38	9	47	0	0	0	47
Mandos	83	26	109	0	0	0	109	78	27	105	0	0	0	105
Personal técnico	531	257	788	11	5	16	804	516	244	760	12	5	17	777
Personal administrativo	17	37	54	1	0	1	55	15	35	50	1	0	1	51
Personal operario	323	7	330	16	0	16	346	329	7	336	16	0	16	352
<b>Total</b>	<b>995</b>	<b>334</b>	<b>1.329</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>1.362</b>	<b>976</b>	<b>322</b>	<b>1.298</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>1.332</b>
<b>Mayor de 50 años</b>														
Dirección	28	3	31	0	0	0	31	29	3	32	0	0	0	32
Mandos	41	10	51	0	0	0	51	40	8	48	0	0	0	48
Personal técnico	203	39	242	0	1	1	243	198	41	239	1	1	2	241
Personal administrativo	28	17	45	0	0	0	45	25	16	41	1	0	1	42
Personal operario	128	0	128	1	0	1	129	125	0	125	0	0	0	125
<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>69</b>	<b>497</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>499</b>	<b>417</b>	<b>68</b>	<b>485</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>488</b>
<b>Total general</b>	<b>1.600</b>	<b>460</b>	<b>2.060</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>65</b>	<b>2.125</b>	<b>1.557</b>	<b>444</b>	<b>2.001</b>	<b>50</b>	<b>11</b>	<b>61</b>	<b>2.062</b>

Promedio anual de efectivos en equivalencia a tiempo completo (*full-time equivalent*) por sexo, edad, clasificación profesional y tipo de contrato.

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

Grupo SUEZ en Chile

Full-time equivalent	2019							2020						
	Indefinido			Temporal			Total general	Indefinido			Temporal			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Total general	
<b>Menor de 30 años</b>														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	4	1	5	0	1	1	6	3	0	3	1	0	1	4
Personal técnico	32	14	46	16	7	23	69	30	16	46	9	5	14	60
Personal administrativo	9	5	14	2	3	5	19	6	6	12	1	2	3	15
Personal operario	51	1	52	14	0	14	66	47	1	48	14	1	15	63
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>21</b>	<b>117</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>43</b>	<b>160</b>	<b>86</b>	<b>23</b>	<b>109</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>142</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	10	1	11	0	0	0	11	9	1	10	0	0	0	10
Mandos	73	16	89	4	1	5	94	57	14	71	4	1	5	76
Personal técnico	114	39	153	20	4	24	177	132	45	177	14	4	18	195
Personal administrativo	17	13	30	3	2	5	35	19	13	32	2	1	3	35
Personal operario	152	8	160	22	1	23	183	145	9	154	14	1	15	169
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>77</b>	<b>443</b>	<b>49</b>	<b>8</b>	<b>57</b>	<b>500</b>	<b>362</b>	<b>82</b>	<b>444</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>485</b>
<b>Mayor de 50 años</b>														
Dirección	8	1	9	0	0	0	9	8	2	10	0	0	0	10
Mandos	13	0	13	1	0	1	14	16	1	17	0	0	0	17
Personal técnico	15	2	17	1	0	1	18	13	3	16	0	0	0	16
Personal administrativo	2	3	5	0	0	0	5	4	4	8	0	0	0	8
Personal operario	32	1	33	7	0	7	40	36	1	37	5	0	5	42
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>7</b>	<b>77</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>86</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>88</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>93</b>
<b>Total general</b>	<b>532</b>	<b>105</b>	<b>637</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>109</b>	<b>746</b>	<b>525</b>	<b>116</b>	<b>641</b>	<b>64</b>	<b>15</b>	<b>79</b>	<b>720</b>

Promedio anual de efectivos en equivalencia a tiempo completo (*full-time equivalent*) por sexo, edad, clasificación profesional y tipo de contrato.

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

**España**

Full-time equivalent	2019							2020						
	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Clasificación profesional														
<b>Menor de 30 años</b>														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	12	17	29	0	0	0	29	17	16	33	0	1	1	34
Personal técnico	99	78	177	4	5	9	186	103	78	181	3	4	7	188
Personal administrativo	19	38	57	3	4	7	64	22	29	51	2	3	5	56
Personal operario	195	11	206	4	1	5	211	201	10	211	7	0	7	218
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>144</b>	<b>469</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>490</b>	<b>343</b>	<b>133</b>	<b>476</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>496</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	134	51	185	4	1	5	190	127	58	185	3	4	7	192
Mandos	794	368	1.162	3	4	7	1.169	793	396	1.189	3	6	9	1.198
Personal técnico	679	624	1.303	13	14	27	1.330	647	590	1.237	15	14	29	1.266
Personal administrativo	295	811	1.106	7	54	61	1.167	281	799	1.080	7	54	61	1.141
Personal operario	3.014	59	3.073	23	9	32	3.105	3.063	61	3.124	18	8	26	3.150
<b>Total</b>	<b>4.916</b>	<b>1.913</b>	<b>6.829</b>	<b>50</b>	<b>82</b>	<b>132</b>	<b>6.961</b>	<b>4.911</b>	<b>1.904</b>	<b>6.815</b>	<b>46</b>	<b>86</b>	<b>132</b>	<b>6.947</b>
<b>Mayor de 50 años</b>														
Dirección	96	10	106	6	0	6	112	102	14	116	8	0	8	124
Mandos	500	75	575	11	0	11	586	543	89	632	11	0	11	643
Personal técnico	236	79	315	6	2	8	323	242	86	328	5	2	7	335
Personal administrativo	194	265	459	8	26	34	493	206	288	494	7	28	35	529
Personal operario	1.453	11	1.464	41	10	51	1.515	1.540	12	1.552	41	11	52	1.604
<b>Total</b>	<b>2.479</b>	<b>440</b>	<b>2.919</b>	<b>72</b>	<b>38</b>	<b>110</b>	<b>3.029</b>	<b>2.633</b>	<b>489</b>	<b>3.122</b>	<b>72</b>	<b>41</b>	<b>113</b>	<b>3.235</b>
<b>Total general</b>	<b>7.720</b>	<b>2.497</b>	<b>10.217</b>	<b>133</b>	<b>130</b>	<b>263</b>	<b>10.480</b>	<b>7.887</b>	<b>2.526</b>	<b>10.413</b>	<b>130</b>	<b>135</b>	<b>265</b>	<b>10.678</b>

Promedio anual de efectivos en equivalencia a tiempo completo (*full-time equivalent*) por sexo, edad, clasificación profesional y tipo de contrato.

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

**Chile**

Grupo Aguas Andinas

Full-time equivalent	2019							2020						
	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
<b>Clasificación profesional</b>														
<b>Menor de 30 años</b>														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	1	2	3	0	0	0	3	2	0	2	0	0	0	2
Personal técnico	98	56	154	0	0	0	154	89	57	146	0	0	0	146
Personal administrativo	3	5	8	0	0	0	8	3	2	5	0	0	0	5
Personal operario	99	1	100	0	0	0	100	89	0	89	0	0	0	89
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>64</b>	<b>265</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>265</b>	<b>183</b>	<b>59</b>	<b>242</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>242</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	41	7	48	0	0	0	48	38	9	47	0	0	0	47
Mandos	83	26	109	0	0	0	109	78	27	105	0	0	0	105
Personal técnico	542	262	804	0	0	0	804	528	249	777	0	0	0	777
Personal administrativo	18	37	55	0	0	0	55	16	35	51	0	0	0	51
Personal operario	339	7	346	0	0	0	346	345	7	352	0	0	0	352
<b>Total</b>	<b>1.023</b>	<b>339</b>	<b>1.362</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.362</b>	<b>1.005</b>	<b>327</b>	<b>1.332</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.332</b>
<b>Mayor de 50 años</b>														
Dirección	28	3	31	0	0	0	31	29	3	32	0	0	0	32
Mandos	41	10	51	0	0	0	51	40	8	48	0	0	0	48
Personal técnico	203	39	242	0	0	0	242	199	42	241	0	0	0	241
Personal administrativo	28	17	45	0	0	0	45	26	16	42	0	0	0	42
Personal operario	129	0	129	0	0	0	129	125	0	125	0	0	0	125
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>69</b>	<b>498</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>498</b>	<b>419</b>	<b>69</b>	<b>488</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>488</b>
<b>Total general</b>	<b>1.653</b>	<b>472</b>	<b>2.125</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.125</b>	<b>1.607</b>	<b>455</b>	<b>2.062</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.062</b>

Promedio anual de efectivos en equivalencia a tiempo completo (*full-time equivalent*) por sexo, edad, clasificación profesional y tipo de contrato.

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

Grupo SUEZ en Chile

Full-time equivalent	2019							2020						
	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Clasificación profesional														
<b>Menor de 30 años</b>														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	4	2	6	0	0	0	6	4	0	4	0	0	0	4
Personal técnico	48	21	69	0	0	0	69	39	22	61	0	0	0	61
Personal administrativo	11	8	19	0	0	0	19	6	7	13	0	0	0	13
Personal operario	65	1	66	0	0	0	66	62	2	64	0	0	0	64
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>32</b>	<b>160</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>	<b>111</b>	<b>31</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>142</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	10	1	11	0	0	0	11	9	1	10	0	0	0	10
Mandos	77	17	94	0	0	0	94	60	15	75	0	0	0	75
Personal técnico	134	43	177	0	0	0	177	146	48	194	0	0	0	194
Personal administrativo	20	15	35	0	0	0	35	21	14	35	0	0	0	35
Personal operario	174	9	183	0	0	0	183	160	11	171	0	0	0	171
<b>Total</b>	<b>415</b>	<b>85</b>	<b>500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>500</b>	<b>396</b>	<b>89</b>	<b>485</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>485</b>
<b>Mayor de 50 años</b>														
Dirección	8	1	9	0	0	0	9	8	2	10	0	0	0	10
Mandos	14	0	14	0	0	0	14	16	1	17	0	0	0	17
Personal técnico	16	2	18	0	0	0	18	13	3	16	0	0	0	16
Personal administrativo	2	3	5	0	0	0	5	4	4	8	0	0	0	8
Personal operario	39	1	40	0	0	0	40	41	1	42	0	0	0	42
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>7</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>82</b>	<b>11</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>93</b>
<b>Total general</b>	<b>622</b>	<b>124</b>	<b>746</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>746</b>	<b>589</b>	<b>131</b>	<b>720</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>720</b>

Promedio anual de efectivos en equivalencia a tiempo completo (*full-time equivalent*) por sexo, edad, clasificación profesional y tipo de contrato.

## Despidos, por sexo y clasificación profesional

### España

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Dirección	6	0	6	9	1	10
Mandos	15	4	19	21	9	30
Personal técnico	52	14	66	30	8	38
Personal administrativo	5	14	19	5	13	18
Personal operario	38	6	44	39	0	39
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>38</b>	<b>154</b>	<b>104</b>	<b>31</b>	<b>135</b>

### Chile

#### Grupo Aguas Andinas

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Dirección	2	1	3	1	2	3
Mandos	1	1	2	6	2	8
Personal técnico	20	11	21	30	8	38
Personal administrativo	3	3	10	0	1	1
Personal operario	11	0	6	21	0	21
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>53</b>	<b>58</b>	<b>13</b>	<b>71</b>

#### Grupo SUEZ en Chile

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Dirección	0	0	0	4	1	5
Mandos	21	2	23	10	1	11
Personal técnico	16	6	22	40	8	48
Personal administrativo	13	6	19	7	3	10
Personal operario	23	1	24	64	1	65
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>15</b>	<b>88</b>	<b>125</b>	<b>14</b>	<b>139</b>

## Despidos, por sexo y edad

### España

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menor de 30 años	2	1	3	3	1	4
Entre 30 y 50 años	61	23	84	45	17	62
A partir de 51 años	53	14	67	56	13	69
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>38</b>	<b>154</b>	<b>104</b>	<b>31</b>	<b>135</b>

### Chile

#### Grupo Aguas Andinas

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menor 30 años	10	4	14	14	2	16
Entre 30 y 50 años	24	11	35	33	6	39
A partir de 51 años	3	1	4	11	5	16
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>53</b>	<b>58</b>	<b>13</b>	<b>71</b>

#### Grupo SUEZ en Chile

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menor 30 años	11	1	12	31	6	37
Entre 30 y 50 años	51	14	65	79	8	87
A partir de 51 años	11	0	11	15	0	15
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>15</b>	<b>88</b>	<b>125</b>	<b>14</b>	<b>139</b>

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

### España

Franja de edad	2019				2020			
	SM hombre*	SM mujer*	SM general	Brecha salarial**	SM hombre*	SM mujer*	SM general	Brecha salarial**
Menor de 30 años	24.751	26.581	25.322	-7,4%	25.727	27.597	26.262	-7,3%
Entre 30 y 50 años	35.500	35.433	35.480	0,2%	35.494	35.017	35.357	1,3%
Mayor de 50 años	43.785	40.874	43.315	6,6%	43.935	41.752	43.935	5,0%
<b>Total</b>	<b>38.026</b>	<b>36.051</b>	<b>37.533</b>	<b>5,2%</b>	<b>38.226</b>	<b>36.192</b>	<b>37.721</b>	<b>5,3%</b>

\* El salario medio 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 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...

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

### Chile

#### Grupo Aguas Andinas

Franja de edad	2019				2020			
	SM hombre*	SM mujer*	SM general	Brecha salarial**	SM hombre*	SM mujer*	SM general	Brecha salarial**
<b>Regulado</b>								
Menor de 30 años	21.636	26.220	22.731	-21,2%	21.085	23.234	21.576	-10,2%
Entre 30 y 50 años	31.566	30.796	31.359	2,4%	31.822	32.650	32.043	-2,6%
Mayor de 50 años	39.127	32.468	38.202	17,0%	38.937	31.410	37.824	19,3%
<b>No regulado</b>								
Menor de 30 años	11.447	13.514	11.901	-18,1%	10.183	12.550	10.847	-23,2%
Entre 30 y 50 años	16.216	19.652	16.946	-21,2%	15.542	17.849	16.026	-14,8%
Mayor de 50 años	18.303	20.538	18.837	-12,2%	17.881	37.970	19.931	-112,3%
<b>Total general</b>	<b>27.522</b>	<b>26.866</b>	<b>27.375</b>	<b>2,4%</b>	<b>27.686</b>	<b>27.570</b>	<b>27.660</b>	<b>0,4%</b>

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

\*\* 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

Franja de edad	2019		2020			
	SM general	Brecha salarial**	SM hombre*	SM mujer*	SM general	Brecha salarial**
Menor de 30 años	13.741	No disponible***	14.451	13.631	14.277	5,7%
Entre 30 y 50 años	21.749	No disponible***	22.625	23.696	22.821	-4,7%
Mayor de 50 años	31.596	No disponible***	33.299	28.724	32.739	13,7%
<b>Total</b>	<b>21.035</b>	<b>4,2%</b>	<b>22.532</b>	<b>21.698</b>	<b>22.381</b>	<b>3,7%</b>

\* 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...

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

\*\*\* No se dispone de la remuneración media por sexo y edad en 2019. El SM de hombres ha sido de 21.181 y el de mujeres de 20.290.

## Remuneraciones medias por clasificación profesional (euros)

### España

	2019*	2020*
Clasificación profesional	SM total	SM total
Dirección	113.734	118.851
Mandos	51.520	51.031
Personal técnico	38.809	39.126
Personal administrativo	30.442	30.956
Personal operario	29.320	29.882
<b>Total general</b>	<b>37.533</b>	<b>37.721</b>

\* 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), cambios de jornada durante el año...

### Chile

#### Grupo Aguas Andinas

	2019*
Clasificación profesional	SM total
Dirección	108.859
Mandos	48.816
Personal técnico	25.590
Personal administrativo	18.672
Personal operario	15.070

	2020*
Clasificación profesional	SM total
<b>Regulado</b>	<b>32.991</b>
Dirección	134.169
Mandos	49.272
Personal técnico	28.810
Personal administrativo	20.417
Personal operario	17.650
<b>No regulado</b>	<b>15.230</b>
Dirección	72.284
Mandos	37.830
Personal técnico	15.703
Personal administrativo	11.969
Personal operario	10.087
<b>Total general</b>	<b>27.660</b>

\* La mensualización de haberes considera lo siguiente: Total haberes mensuales = Haberes fijos mensuales+ Bonos y asignaciones fijos mensuales + Beneficios no esporádicos mensualizados. El año 2020, se ha desglosado por "Regulado y no regulado" por consistencia respecto la Tabla de remuneración media por edad.

## Grupo SUEZ en Chile

	2019*	2020*
Clasificación profesional	SM total	SM total
Dirección	142.833	131.300
Mandos	26.556	27.158
Personal técnico	20.045	21.851
Personal administrativo	16.401	16.122
Personal operario	15.484	15.804
<b>Total general</b>	<b>21.035</b>	<b>22.381</b>

\* 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 2020 por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ha ascendido a 1.401 miles de euros (2.625,5 miles de euros en 2019). 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 2020 de los directivos ha ascendido a 170 miles de euros (144,6 miles de euros en 2019) en hombres y a 133,8 miles de euros (131,1 miles de euros en 2019) en mujeres. Los directivos forman parte de la categoría profesional "Dirección" del Grupo en España.

### **Brecha salarial del Grupo en España**

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 comparado de la brecha salarial*

La brecha salarial del Grupo en España es del 5,3%, en línea con la de 2019 (5,2%), como consecuencia del compromiso del Grupo en España con respecto a la igualdad de género.

Según el informe Análisis de la brecha salarial de género en España (2019) de PwC, los datos de brecha salarial medios en los sectores de actividad del agua (19,6%), la construcción (14,0%), la energía (16,6%) o las manufacturas (19,5%) son muy superiores a la brecha en el Grupo en España. En el sector del agua se requiere que numerosas empresas públicas y

privadas avancen en el reporte sobre sus datos de brecha salarial, con el fin de concretar medidas sectoriales en este ámbito.

#### *Análisis interno de la brecha salarial*

El Grupo en España cuenta con una plantilla mayoritariamente masculina, donde los hombres representan el 75% 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 50% de la plantilla del Grupo en España ocupa posiciones de personal operario, y de este colectivo, el 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.

Si estudiamos la brecha salarial por franja de edad, se observa que en el colectivo “Entre 30 y 50 años” las políticas aplicadas por el Grupo en España en este ámbito están consiguiendo su propósito, lo que confirma la necesidad de mantener las acciones existentes e impulsar otras nuevas.

Al comparar el dato de diferencias salariales dentro de los grupos de edad más jóvenes, “Menor de 30 años” y los grupos de más edad “A partir de 51 años” se observa que la variable antigüedad incide directamente en los resultados. Por una parte, en la franja “Menor de 30 años” la brecha salarial es negativa, por la incorporación en los últimos años (llevada a cabo de manera consciente y activa) de mujeres a la organización. En cambio, la histórica masculinización del sector se ve reflejada en la antigüedad de las personas del grupo “A partir de 51 años”, donde la presencia femenina es menor y con un menor grado de especialización en carreras STEM, con gran peso en el Grupo en España.

#### **Brecha salarial del Grupo Aguas Andinas**

En el Grupo Aguas Andinas el salario medio de los hombres es un 0,4% mayor respecto del percibido por las mujeres a nivel consolidado de las empresas del Grupo.

#### **Brecha salarial del Grupo SUEZ en Chile**

En el Grupo SUEZ en Chile el salario medio de los hombres es un 3,7% mayor 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 78% 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 38,4% del total de la plantilla y donde el porcentaje de hombres alcanza el 95%, y en la categoría “personal técnico”, que supone el 37,7% 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 en las categorías de operarios y mandos, lo cual pasa necesariamente 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 es negativo en la franja “Entre 30 y 50 años”, por lo cual es preciso 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.

### **Implantación de políticas de desconexión laboral**

Durante 2020 se ha aprobado en España el RDL 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, que actualmente se está estudiando.

En el Grupo en España se están implantando políticas que favorecen la desconexión laboral, por ejemplo, fomentando pautas en el 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.

Sumada la política de desconexión digital que se aprobó en 2019 en EMASAGRA, en 2020 se ha firmado un acuerdo 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 período 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.

Por otro lado, en el Convenio Colectivo del Ciclo Integral del Agua de Cataluña que afecta a varias empresas del Grupo en España se ha introducido por primera vez un 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, también se está trabajando en buenas prácticas vinculadas a favorecer la desconexión laboral (llamadas, correos electrónicos y convocatorias de reuniones).

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.

### 3.2. 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 al objeto 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 organizado en turnos rotativos.

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 2020, como adaptación a las nuevas formas de trabajo impulsado por la pandemia, se ha creado el programa de Cultura Digital que considera un conjunto de iniciativas relacionadas con el impulso de nuevas formas de trabajar digitales y transversales. Destaca Digital Coach, proyecto en el que se detectan 47 *digital coach* o entrenadores que ayudarán 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. También se han impulsado otras iniciativas relacionadas con la impartición de formación de las herramientas O365 y capacitaciones relacionadas con teletrabajo y gestión de proyectos.

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).

## Horas de absentismo

### España

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo*	13.321.736	4.453.930	<b>17.775.666</b>	13.620.500	4.516.223	<b>18.136.723</b>
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	556.651	165.902	<b>722.553</b>	570.416	148.235	<b>718.651</b>
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i> ***	44.031	5.668	<b>49.699</b>	175.632	16.407	<b>192.039</b>
Índice de absentismo**	4,58	3,97	<b>4,43</b>	5,51	3,68	<b>5,05</b>

### Chile

#### Grupo Aguas Andinas

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo*	3.421.877	986.720	<b>4.408.597</b>	3.423.904	966.416	<b>4.390.320</b>
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	70.773	41.104	<b>111.877</b>	72.290	48.432	<b>120.722</b>
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	1.100	231	<b>1.331</b>	835	68	<b>903</b>
Índice de absentismo**	2,10	4,19	<b>2,57</b>	2,14	5,02	<b>2,77</b>

#### Grupo SUEZ en Chile

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo*	1.348.092	270.063	<b>1.618.155</b>	1.275.300	281.160	<b>1.556.460</b>
Total horas de ausencia por enfermedad con baja, accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	52.782	12.577	<b>65.359</b>	57.683	20.312	<b>77.995</b>
Índice de absentismo**	3,92	4,66	<b>4,04</b>	4,52	7,22	<b>5,01</b>

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

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

\*\*\* Incluye COVID-19

## Absentismo

El análisis del absentismo por contingencia común en 2020 (el 29,32% de la plantilla de las empresas con plantilla superior a 500 empleados del Grupo en España) indica que 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 2019 y en otros territorios se constata un aumento de dicho absentismo y se aprecia la influencia de la COVID-19 en estos resultados.

Durante el 2020 el índice de absentismo se ha visto influido por la COVID-19, puesto que en este periodo 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 2019 con respecto al 2020 varían de 49.699 a 192.039.

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 2020 se ha producido una disminución de los accidentes de trabajo con baja no *in itinere* respecto al 2019.

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, año en el que tampoco se reportaron enfermedades profesionales.

En el Grupo SUEZ en Chile, con respecto a los accidentes laborales, se han producido algunas bajas temporales, específicamente en obras, todas con reincorporación a sus puestos de trabajo y, lo más importante, sin lesiones incapacitantes. En comparación con lo registrado el año anterior, se ha visto una disminución importante tanto en los accidentes como en las horas de baja.

En el Grupo Aguas Andinas, durante 2020 se han registrado 16 accidentes laborales de personal propio, con 144 días de absentismo, siete accidentes menos en comparación con 2019 y 167 días menos de absentismo que en el año anterior.

### **Conciliación**

El Grupo en España y Chile promueve acuerdos de conciliación que establecen condiciones que mejoran los supuestos legalmente definidos y bajo el espíritu de la corresponsabilidad.

Los acuerdos de medidas de conciliación aprobados en las empresas del Grupo en España y Chile continúan vigentes y se revisan y actualizan periódicamente. Durante 2020, uno de estos acuerdos ha sido renovado, ampliando su contenido.

Las medidas de conciliación contemplan, entre otras:

- Flexibilidad horaria
- Jornada continuada para embarazadas
- Ampliación del permiso de lactancia
- Ampliación de los permisos retribuidos para acompañar a visitas médicas
- Adaptación de la jornada por hijos/as menores de 3 años o familiares con dependencia
- Permisos por adopción o acogimiento
- Adaptación del calendario laboral al escolar

Adicionalmente, el Grupo en España cuenta con acuerdos establecidos con compañías externas para que las personas trabajadoras puedan disfrutar de productos y servicios con ventajas, algunos relacionados con las medidas de conciliación, entre ellos el programa Aquaflex, un sistema de retribución flexible, totalmente voluntario, que ofrece beneficios y ventajas en determinados productos.

El Grupo Aguas Andinas cuenta con la certificación de la Norma 3262-2012 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, personal y familiar en la casa matriz y ha implementado diversas medidas que van en beneficio de su plantilla en el ámbito de la salud, calidad de vida y bienestar a fin de conciliar la vida laboral, personal y familiar. Entre otras:

- Flexibilidad horaria
- Beneficios sobre calidad de vida (promoción del deporte y la cultura; alimentación saludable; jardín infantil para madres con hijos/as hasta los 5 años; becas escolares)

- Beneficios para la salud (seguro complementario de salud, dental y vida; copagos de ciertos tratamientos de salud y consultas médicas a domicilio)
- Días de conciliación familiar
- Plan de retiro voluntario
- Medio día libre por cumpleaños
- Vacunación antigripal

El Grupo SUEZ en Chile cuenta también con la certificación de la Norma 3262-2012 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, personal y familiar para tres centros de trabajo: la plantas Farfana y Trebal, y la Casa Matriz Apoquindo, considerando a todo su personal en estas instalaciones. Si bien la certificación cubre solo tres centros de trabajo, gran parte de los procedimientos desarrollados son de aplicación a todo el personal de la compañía. Ejemplo de ello son los procedimientos de acoso laboral, sexual y discriminación.

En materia de conciliación, el Grupo SUEZ en Chile cuenta con una serie de medidas como:

- Flexibilidad horaria
- Día de cumpleaños (horario de salida anticipado)
- Jornada especial de festividades
- Beneficios para la salud (seguro complementario de salud, dental, vida y catastrófico)
- Beneficios calidad de vida (alimentación saludable)
- Beneficio para la salud mental (atención psicológica y psiquiátrica para el personal que vive situaciones de violencia)
- Beneficio para la familia (sala cuna para menores hasta los 2 años, becas escolares y subsidio para la vivienda)

Dispone, además, de otras medidas que ya estaban incluidas en convenios colectivos anteriormente y han sido reconocidas como tales.

### **3.3. Salud y seguridad**

#### **Condiciones de seguridad y salud**

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 de los trabajadores/as, la formación/capacitación en los riesgos principales de quienes están expuestos, la gestión de las emergencias, la identificación y evaluación de agentes físicos y químicos y biológicos específicos, así como el seguimiento y aplicación de medidas a partir de los resultados de tales evaluaciones, la vigilancia de la salud de los trabajadores/as y la aplicación de protocolos médicos específicos, control de los 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 2019 y 2020 el Grupo en España y Chile ha trabajado en la transición desde la certificación OSHAS 18001 hacia la ISO 45001. El porcentaje de plantilla adscrita a las empresas

certificadas por OHSAS 18001 e ISO 45001 en España en 2020 es del 96,5%, del 84,84% en el Grupo Aguas Andinas y del 91,4% en el Grupo SUEZ en Chile.

En todas las empresas del Grupo se ha reforzado la cultura de seguridad mediante diferentes líneas de trabajo. Las principales son:

- El proyecto “Cultura Justa”, que 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.
- Visitas de seguridad de la Dirección a las instalaciones u operaciones, propiciando el diálogo en seguridad, trasladando el compromiso de la Dirección, la visión compartida de la seguridad, identificando acciones o condiciones peligrosas y reconociendo las buenas prácticas en seguridad.
- Focalización especial en los riesgos mayores en trabajos en altura y trabajos en presencia de energías.
- Seguridad vial y zonas de interacción de vehículos-persona en sus instalaciones.
- Formación a todos los ejecutivos y cadena de mando en liderazgo en seguridad y salud.
- Formación en el tercer pilar de la cultura de seguridad, los factores humanos y organizativos, que complementan los pilares técnicos y de sistemas de gestión, para la mitigación integral de los riesgos en sus operaciones.
- Profundización en la mejora de la gestión de los riesgos psicosociales y en los hábitos saludables.

## Indicadores de siniestralidad y enfermedades profesionales

### España

Datos significativos sobre seguridad y salud						
	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i> )	136	10	146	117	6	123
Índice de frecuencia*	10,20	2,31	8,27	8,78	1,37	6,95
Índice de gravedad**	0,44	0,22	0,39	0,43	0,17	0,36
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales***	7	0	7	2	0	2

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

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

\*\*\* Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

### Chile

#### Grupo Aguas Andinas

Datos significativos sobre seguridad y salud						
	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i> )	23	0	23	15	1	16
Índice de frecuencia*	5,31	0,00	5,31	3,62	0,24	3,86
Índice de gravedad**	0,07	0,00	0,07	0,03	0,00	0,03
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales***	0	0	0	0	0	0

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

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

\*\*\* Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

La legislación chilena, bajo la Ley N°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/la trabajador/a a causa o con ocasión del trabajo y que le cause incapacidad o muerte.

## Grupo SUEZ en Chile

Datos significativos sobre seguridad y salud						
	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i> )	5	0	5	3	0	3
Índice de frecuencia*	3,63	0,00	3,12	2,47	0,00	2,04
Índice de gravedad**	0,07	0,00	0,06	0,02	0,00	0,02
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales***	0	0	0	0	0	0

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

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

\*\*\* Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

La legislación chilena, bajo la Ley N°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/la trabajador/a a causa o con ocasión del trabajo y que le cause incapacidad o muerte.

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

También se ha detectado una disminución de las enfermedades profesionales, de 7 en 2019 a 2 en 2020.

En el Grupo en España y Chile, los índices de frecuencia y gravedad han sido inferiores en 2020 respecto de 2019. Por tanto, han decrecido los valores de IF e IG debido a todo el esfuerzo que se realiza en el ámbito de la SSL, con la posible influencia de la realización de teletrabajo por parte de la plantilla.

### 3.4. Relaciones sociales

#### Organización del diálogo social

Las empresas del Grupo fomentan y desarrollan el diálogo social a través de la participación de los trabajadores/as en la empresa. Mantener relaciones de diálogo y confianza que aborden asuntos de interés mutuo entre las empresas y sus trabajadores/as 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 el funcionamiento para la ciudadanía las 24 horas, 365 días al año.

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.
- 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.
- 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 cuanto al porcentaje de personas empleadas cubiertas por convenio colectivo, en el Grupo en España, al igual que en el año 2019, el 100% de la plantilla está cubierta por estas negociaciones. Adicionalmente, en determinadas empresas del Grupo en España existen acuerdos en colectivos específicos.

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 86% (en 2019, también el 86%) de la plantilla del Grupo Aguas Andinas está sindicalizada; el 83% (en 2019, el 69%) está en el colectivo “negociadores” y el 15% está cubierta con extensión de beneficios (en 2019, el 29%).

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 48% de la dotación global del grupo de empresas. El 41% (en 2019, el 34%) de la plantilla está sindicalizada, el 38% (en 2019, el 33%) de la plantilla está en el colectivo “negociadores” y el 3% (en 2019, el 1%) está cubierta con extensión de beneficios.

### **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 adquiere 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, trabajo o 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 y trabajadoras.
- 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 y trabajadoras.
- Velar por el adecuado orden y aseo de las dependencias en las que se alimentan los trabajadores y trabajadoras, 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.

### 3.5. Formación

El Grupo mantiene el compromiso de impulsar el talento de sus empleados y empleadas 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. En este sentido, además de la formación obligatoria, se han impulsado 28 iniciativas de talento en España agrupadas en cuatro programas: *onboarding*, transformación digital, escuela de operaciones y competencias de éxito.

Tanto en España como en Chile, la formación es un proceso certificado de acuerdo con la ISO 9001 y todas las certificaciones que exijan el desarrollo de personas, 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.

En España, la situación generada por la pandemia ha obligado a impulsar todavía más la digitalización de la formación, ofreciendo cursos *online* de programas tradicionalmente presenciales a nuevos colectivos, y se ha llegado a un 89% del total de la formación impartida en esta modalidad.

Gracias al diagnóstico que se llevó a cabo en 2019, se han seguido implementando formaciones específicas, basadas en las cualificaciones profesionales del sector para el personal operario y administrativo. Además, se han extendido los procesos de diagnóstico de competencias a 188 profesionales de la empresa.

Por otro lado, en 2020 se han creado y ejecutado formaciones derivadas de las nuevas formas de trabajar impuestas por el confinamiento, como el itinerario de atención telefónica para el colectivo de gestión de clientes.

Desde la Escuela del Agua, especializada en la capacitación en el ámbito del agua y del medio ambiente, se han ofrecido programas de larga y corta duración, tanto para el personal del Grupo en España como para profesionales del sector, en formaciones abiertas o a medida. La Escuela del Agua ofrece sus programas en colaboración con prestigiosas universidades y centros educativos de España y América Latina. En 2020 han destacado las formaciones *online* y se ha incrementado significativamente el número de participantes, tanto en programas de educación superior como para perfiles operarios y administrativos.

En el Grupo Aguas Andinas se ha trabajado un proceso de levantamiento de necesidades formativas por parte de las jefaturas con el propósito de cumplir con los objetivos estratégicos de la compañía y según presupuesto, buscando favorecer la disponibilidad y la adquisición de competencias críticas para el óptimo desempeño de los puestos actuales, así como anticiparse a los requerimientos organizativos futuros.

Adicionalmente en el proceso de evaluación de desempeño de 2020, se unifica la elaboración del Plan de Desarrollo con el levantamiento de la Detección de Necesidades de Capacitación con el fin de asegurar el alineamiento estratégico individual de las necesidades formativas y de desarrollo para el año 2021.

Durante 2020 se han realizado todas las capacitaciones de forma *online* y se destacan contenidos para facilitar el teletrabajo como el uso de herramientas de Office 365 y ergonomía,

además de charlas sobre COVID-19 mediante la herramienta Ola. En total se han realizado 44.596 horas de formación en estos ámbitos.

En el Grupo SUEZ en Chile es un factor primordial contribuir y promover el desarrollo de las personas, por lo cual se dispone de un proceso de formación que asegura el acceso equitativo entre hombres y mujeres, cuyo objetivo principal es reducir brechas y desarrollar capacidades en las personas. A partir de la identificación de las necesidades de capacitación que se realiza desde 2019 a través de Talent UP, por medio de las entrevistas anuales de desempeño y en otros casos necesidades detectadas frente a auditorias o exigencias normativas, se realiza una identificación global de necesidades que después se contrastan con cada jefatura y gerencia una vez al año.

Las distintas acciones de capacitación están contempladas en formación externa, charlas y formaciones internas, considerando que las formaciones de los sistemas integrados y SSO son obligatorios para todo el personal del Grupo.

Durante el año 2020 se han realizado en conjunto con España formaciones de idiomas a través de la herramienta GoFluent y Escuela del Agua, formaciones *online* para el personal.

## Horas de formación, por categoría profesional y sexo

### España

	2019	2020		Total
	Total	Total horas hombre	Total horas mujer	
Dirección	8.995	7.433	2.513	9.946
Mandos	25.899	36.752	23.241	59.993
Personal técnico	80.963	43.628	25.547	69.175
Personal administrativo	59.563	12.525	24.164	36.689
Personal operario	22.914	35.285	1.760	37.045
<b>Total</b>	<b>198.333</b>	<b>135.623</b>	<b>77.225</b>	<b>212.848</b>

### Chile

#### Grupo Aguas Andinas

	2019	2020		Total
	Total	Total horas hombre	Total horas mujer	
Dirección	4.298	2.008	610	2.618
Mandos	43.497	21.744	22.604	44.348
Personal técnico	23.126	10.252	3.815	14.067
Personal administrativo	3.662	2.623	1.163	3.786
Personal operario	32.030	12.854	4.591	17.445
<b>Total</b>	<b>106.613</b>	<b>49.481</b>	<b>32.783</b>	<b>82.264</b>

#### Grupo SUEZ en Chile

	2019	2020		Total
	Total	Total horas hombre	Total horas mujer	
Dirección	749	296	52	348
Mandos	6.105	3.447	364	3.811
Personal técnico	6.470	4.146	2.814	6.960
Personal administrativo	5.351	616	420	1.036
Personal operario	6.397	7.650	916	8.566
<b>Total</b>	<b>25.072</b>	<b>16.155</b>	<b>4.566</b>	<b>20.721</b>

### **3.6. Accesibilidad, igualdad y diversidad**

#### **Diversidad**

El Grupo en España y Chile trabaja 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.

En 2017 se aprobó la Política de Equidad del Grupo en España, en la cual se 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.

El arraigo de valores como la diversidad, el respeto y la diferencia introducen un cambio cultural en la compañía; no solo por su significación social, sino por el hecho de que el Grupo en España y el Grupo en Chile consideran la equidad como un principio corporativo.

El Grupo en España rige su actividad por el principio de no discriminación por razones de origen, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y establece 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 más allá de los límites fijados por la ley.
- Basar las políticas y medidas que se desarrollan en la sensibilización y la difusión, y en el diálogo con otros grupos de relación (ONG, fundaciones, organismos oficiales...) lo que facilita la colaboración activa y continua.

El Grupo Aguas Andinas suscribe 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.

Así, en 2020 el Grupo Aguas Andinas ha impulsado líneas para considerar la diversidad sexual, como su adhesión a la Red Pride Connection, la campaña de sensibilización “Deja salir tus derechos” y la realización de la “2da Encuesta Equidad”. En la línea de la diversidad cultural, ha considerado en los procesos de selección la oportunidad de incorporar a personas de otros países y orígenes, y actualmente el 6% (el 3,2% en 2019) del personal es de diversas nacionalidades.

El Grupo SUEZ en Chile cuenta también con una Política de Equidad que acoge como valor universal la diversidad. Es así como las diferencias de género, edad, culturales, nivel educacional, raza, origen, clase social, orientación sexual, entre otras, constituyen una fuente de riqueza y no pueden ser objeto de discriminación.

El Grupo en España y el Grupo SUEZ en Chile disponen de un canal de denuncias de prácticas discriminatorias como un procedimiento interno de detección y eliminación de prácticas discriminatorias y situaciones no equitativas en el ámbito laboral.

#### **Igualdad de género**

El Grupo en España ha diseñado en 2020 una nueva herramienta de recopilación y análisis de datos cualitativos y cuantitativos para la elaboración de los diagnósticos de situación y posteriores planes de igualdad. Durante 2020, 12 planes de igualdad de los 54 con los que

cuenta el Grupo en España están en proceso de negociación para proceder a su renovación. La implantación y el desarrollo de políticas de igualdad van más allá de lo marcado por la Ley Orgánica 3/2007 y se extienden a la totalidad de las empresas que lo constituyen.

En noviembre se realizó la sesión de clausura del Programa “**Bootcamp Impulsa**”, iniciado en 2019 bajo la organización de las direcciones de Equidad, Talento y Escuela del Agua. El Programa, en el que han participado 40 mujeres identificadas en el mapa de talento como de alto potencial, tiene como objetivo impulsar sus carreras profesionales, aportándoles las herramientas necesarias para ello y visibilizando su trayectoria.

El Grupo en España ha realizado más de 3.318,8 horas (3.350 horas en 2019) de formación en igualdad, diversidad y prevención del acoso.

El Grupo Aguas Andinas, en su plan de igualdad de género, aborda materias como brechas salariales, procesos de selección para cargos ejecutivos que integren a mujeres, conciliación trabajo/hogar y flexibilidad horaria. Durante 2020 ha impulsado medidas internas como formaciones transversales de igualdad y acoso, participación en el programa “Mentoring Comunidad Mujer” y el Programa de Mentoría para Mujeres Profesionales, programa de habilidades directivas para mujeres. En los procesos de selección se ha realizado una sensibilización en temas de contratación de mujeres, aplicación de currículum ciego y la terna femenina, y la medida de cubrir cada vacante dejada por una mujer con otra mujer.

En el Grupo SUEZ en Chile se han realizado diferentes acciones formativas como el curso para agentes de igualdad, talleres sobre acoso sexual, brecha salarial, en materia de género, conciliación, violencia intrafamiliar, multiplicadores y comunicación inclusiva. Así como el taller de Liderazgo Femenino y Negociación, impartido por la Organización Internacional del Trabajo, organismo perteneciente a las Naciones Unidas.

Hay que destacar que el Grupo SUEZ en Chile es 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. De esta forma se adhiere a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP).

Considerando el aumento de la violencia intrafamiliar durante la pandemia, se han desarrollado acciones a fin de reforzar el compromiso de la compañía para contribuir a un entorno libre de violencia. Al respecto, se fortalecieron conceptos y canales de ayuda, internos y externos, en coordinación con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, y en sintonía con los mensajes difundidos por la Organización Mundial de la Salud.

### **Accesibilidad de personas con discapacidad**

En España, la normativa legal vigente establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un porcentaje no inferior al 2% de personas con discapacidad, 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 2020, el 2,35%<sup>3</sup> (2,35% en 2019) de la plantilla media en las empresas con más de 50 personas del Grupo en España son personas con discapacidad, superando el 2% fijado por la legislación en la materia. Las empresas del Grupo en España cuentan con 263 (261 en 2019) personas con discapacidad en plantilla en 2020.

En nuestro compromiso con la inclusión de las personas con discapacidad, hemos definido el **Plan de Accesibilidad Universal del Grupo en España** para su implementación en territorio. El Plan se rige por tres vectores, la accesibilidad física, la sensorial y la cognitiva, abordando estos ámbitos desde acciones que ejerzan como palancas para generar una cultura inclusiva corporativa.

El Grupo en España tiene elaborado el Manual para adaptar los edificios a las condiciones de accesibilidad. Se trata de un documento elaborado *ad hoc* para el Grupo en España con la colaboración del CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas), a través del Instituto Eduardo Torroja. Este documento permite realizar auditorías internas de accesibilidad en los centros de trabajo corporativos y ha sido una herramienta primordial para aplicar criterios de accesibilidad en las obras de la nueva oficina de Arroyo de la Encomienda (Valladolid), donde estará ubicada la Dirección Regional Centro.

Otras acciones vinculadas al Plan de Accesibilidad están relacionadas con la mejora en la accesibilidad de las webs societarias.

El Plan de Accesibilidad Universal del Grupo en España ha sido finalista de los premios Corresponsables.

En España, durante 2020 se ha mantenido la acreditación Bequal a las 37 sociedades que disponían de él en 2019. Esta certificación, aumentada en 2019 hasta el rango de Bequal Plus, califica la empresa como socialmente responsable en materia de discapacidad.

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 2020, el Grupo Aguas Andinas cuenta con 24 personas con discapacidad (23 en 2019), que suponen un 1,4% (1,08% en 2019). Además, el Grupo Aguas Andinas ha establecido como meta para 2022 que el 2% de sus puestos de trabajo sean ocupados por personas con discapacidad.

El Grupo SUEZ en Chile cuenta con 3 personas con discapacidad, que suponen el 0,40% de personas con discapacidad, igual que en 2019.

---

<sup>3</sup> El cálculo del porcentaje en España se ha realizado con la plantilla media de empresas de más de 50 trabajadores/as, mientras que en el Grupo SUEZ en Chile y en el Grupo Aguas Andinas se ha realizado el cálculo del porcentaje respecto a la plantilla total.

## Porcentaje de empleados con discapacidad

### España

	2019	2020
% empleados con discapacidad*	2,35%	2,35%
Empleados con discapacidad	261	263

### Chile

#### Grupo Aguas Andinas

	2019	2020
% empleados con discapacidad**	1,08%	1,39%
Empleados con discapacidad	23	24

#### Grupo SUEZ en Chile

	2019	2020
% empleados con discapacidad**	0,40%	0,40%
Empleados con discapacidad	3	3

\* El cálculo del porcentaje en España se ha realizado con la plantilla media de empresas de más de 50 trabajadores/as.

\*\* Cálculo del porcentaje realizado respecto a la plantilla total.

## 4. MEDIO AMBIENTE

### 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

### Contexto y retos

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 SUEZ Spain 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 a la optimización y el 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 ni lugares 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 a SUEZ Spain 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 comunicación y cooperación con la Administración pública.

## Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de operaciones
- Red de sistemas de gestión
- Red de desarrollo sostenible

Políticas

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

Sistemas de gestión:

- Gestión ambiental, según ISO 14001
- Gestión energética, según ISO 50001

### 4.1. Gestión ambiental

#### Políticas en materia de medio ambiente

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 relación– 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 incluye la protección de la biodiversidad y la mejora de la gestión energética.

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 del recurso agua, recurso esencial para los procesos producción y distribución de agua potable, o provocar eventos que modifiquen los flujos de los ríos afectando a la disponibilidad del recurso y a la calidad de sus aguas.

El Grupo en España ha realizado en 2020 un ejercicio de identificación de riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático, en una serie de talleres a distancia con más de

20 profesionales de distintos horizontes. Se priorizaron 38 riesgos y oportunidades prioritarias para la compañía.

Por su parte, en el Grupo Aguas Andinas, en 2020 también se ha realizado el análisis de riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático basados en las recomendaciones de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para divulgación.

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 el Grupo en España se trabaja 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. 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.

Por otra parte, y para el contexto del Grupo en España, se está trabajando en la implantación de un programa en el cual figuran geolocalizados los activos gestionados por la empresa. La aplicación permite señalar los riesgos derivados de catástrofes naturales que pudieran afectar a los activos, por ejemplo, riesgo derivado de zonas inundables, crecimiento del nivel marino, riesgos sísmicos, deslizamiento de tierras, etc.

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 Grupo Aguas Andinas, se reporta la información en este ámbito de la empresa público-privada Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, en España, y del Grupo Aguas Andinas.

Recursos económicos dedicados a riesgos ambientales (M€)	2020		
	España*	Chile Grupo Aguas Andinas**	Total
Gastos	4,5	35,3	39,8
Inversiones	6,4	30,9	37,3

\* En España se contabiliza únicamente la inversión y el gasto de la empresa público-privada Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua.

\*\* Se contabiliza la inversión y el gasto del Grupo Aguas Andinas sin tener en cuenta las inversiones y gastos asociados a las biofactorías La Farfana y Mapocho-Trebal, ya que el procedimiento solo permite identificar las inversiones y gastos directos del Grupo Aguas Andinas.

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

En Chile no hay una normativa que regule este tipo de garantías por daños ambientales y el Grupo Aguas Andinas no tiene obligación legal de tener un seguro de responsabilidad medioambiental.

### **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 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
- Emisión de ruido y de gases a la atmósfera, y vertidos depurados al medio

Los impactos de la actividad del Grupo en España y Grupo Aguas Andinas, en cuanto a contaminación lumínica, no se consideran materiales.

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.

Como gestor de infraestructuras públicas, el Grupo dispone de procedimientos de gestión que contemplan el tratamiento de posibles incidencias para minimizar su riesgo:

- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, la aplicación del principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ver apartado “Recursos económicos dedicados a los riesgos ambientales”)
- Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. (Ver apartado “Estrategia de riesgos”)

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas han sido certificados según la norma internacional ISO 14001 de gestión ambiental, una herramienta fundamental para la gestión sostenible en las plantas de producción de agua potable y de depuración de agua residual, así como en el resto de sus instalaciones y actividades.

Un 44,3% de las operaciones en España y 3 sociedades del Grupo Aguas Andinas disponen de certificación del sistema de gestión de eficiencia energética según la ISO 50001, y se está promoviendo su progresiva implantación en el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas. Esta norma tiene como objetivo mantener y mejorar un sistema de gestión de energía en una organización, cuyo propósito es el de permitirle una mejora continua de la eficiencia energética,

la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo energético con un enfoque sistemático. Este estándar permite a las organizaciones mejorar continuamente la eficiencia, los costes relacionados con energía, y contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

#### 4.2. Uso sostenible de los recursos

Desde el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas se trabaja para aumentar la resiliencia de sus sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial cada vez más frecuentes y severos. Tanto en España como en Chile, a través del Grupo Aguas Andinas, la compañía contribuye a reducir la huella hídrica a través de dos líneas de actuación:

1. La reutilización de las aguas residuales regeneradas
2. La gestión inteligente y avanzada, aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua

La reutilización de las aguas regeneradas permite:

- minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos,
- reducir el vertido neto a los sistemas naturales y, por tanto, la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas,
- poner a disposición recursos que requieren menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, en Chile, tienen una larga trayectoria en la gestión avanzada en las redes, 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 redes de agua.

#### Gestión del ciclo integral del agua

AGUA (hm <sup>3</sup> )	2019		2020			
	España	Chile Grupo Aguas Andinas	España	Chile Grupo Aguas Andinas	Plantas en zonas de estrés hídrico* España	Plantas en zonas de estrés hídrico* Chile Grupo Aguas Andinas
Total agua captada	676,6	857,4	646,30	814,43	209,97	650,34
Total agua comprada	727,3	0,5***	696,89	17,70	110,74	0,00
Total agua potable producida**	723,35	861	693,73	774,23	248,15	610,13
Total agua suministrada	1.172,90	861	1146,61	791,93	NA	NA
Total agua depurada	1.082,10	602,2	1062,93	508,72	610,11	508,72
Total agua reutilizada	111,2	41,3	105,30	49,37	62,34	49,37

\* 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.

\*\* El agua potable producida incluye el agua a la salida de ETAP e IDAM y el agua propia subterránea y superficial captada e inyectada en las redes. El dato 2019 en España ha sido modificado por unificación de criterios.

\*\*\* Se actualiza valor 2019 para unificar criterios de reporte con España.

### **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 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.
- Automatización y control *online* de la etapa crítica de depuración, la aireación, mediante plataformas inteligentes de control.
- Programa de auditorías de proceso y estandarización de operaciones. Con esta iniciativa se revisan los procedimientos y parámetros de control, etc. incluyendo el campo de consumo de reactivos.
- Digitalización: adquisición de datos en tiempo real que permita una optimización de los consumos y procesos.
- 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.

#### **Materias primas (t)**

Materias primas. Reactivos consumidos (t)	2019		2020	
	España	Chile Grupo Aguas Andinas	España	Chile Grupo Aguas Andinas
Reactivos ETAP	28.948	6.622	27.362	4.427
Reactivos EDAR*	40.291	9.649	37.358	8.017

\* En el Grupo Aguas Andinas se incluyen los reactivos de las biofactorías La Farfana y Mapocho-Trebal. El dato 2019 ha sido modificado por unificación de criterios.

#### **4.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos**

El modelo actual de producción y consumo constituye una seria amenaza para el planeta, ya que supone la principal causa de degradación de la naturaleza hoy en día. Según la Plataforma Intergubernamental de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (IPBES), en los informes del Foro Económico Mundial los riesgos más importantes están relacionados con la degradación medioambiental. Sin embargo, no se trata solo de riesgos; también hay oportunidades como la economía circular. La economía circular comporta generar un cambio en la forma de producir y consumir, desvinculando el crecimiento económico del consumo de recursos y el impacto ambiental.

La aplicación del modelo circular permite avanzar hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y de materias primas, la reutilización de aguas residuales regeneradas y la valorización de los residuos para generar energía renovable y materias secundarias.

Tanto el Grupo en España como el Grupo Aguas Andinas apuestan por un modelo circular en contraposición al modelo de sistemas lineales tradicionales –basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho– que han demostrado ser insostenibles a largo plazo. El modelo circular promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, y permite reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, pretende generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía.

La aplicación del modelo circular permite reducir el consumo energético y de materias primas, la reutilización de aguas residuales regeneradas y la valorización de los residuos para generar energía renovable y materias secundarias. Esto es posible gracias a la investigación y la implantación de tecnologías orientadas a la optimización de los recursos y la eliminación de los residuos en los procesos de gestión del agua.

Dada la actividad del Grupo, el aspecto del desperdicio de alimentos y las acciones emprendidas para combatirlo no es relevante y significativo, considerándolo una línea con la que alinearse en la medida de lo posible.

### **Creación de biofactorías**

Con la estrategia de biofactorías, tanto el Grupo en España como el Grupo Aguas Andinas proponen un nuevo modelo de estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR), 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 con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por la generación de impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental. El Grupo Aguas Andinas cuenta con dos biofactorías de referencia ubicadas en Santiago de Chile y el Grupo en España cuenta con referentes en Granada y Barcelona.

### **Prevención de residuos**

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas están comprometidos con la eliminación del concepto *residuos*, transformándolos en recursos para otros procesos a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje de estos. Los fangos de depuración del Grupo en España son el principal residuo generado en la actividad de depuración; por ello dedican sus esfuerzos a valorizarlos. En la mayoría de los casos se destinan a agricultura, ya que aportan nutrientes beneficiosos para el suelo. En el Grupo Aguas Andinas, los biosólidos representan el 92% de los residuos no peligrosos. En 2020 ha habido una disminución de biosólidos dispuestos en El Rotal debido a dos factores, el primero es la disminución de biosólidos producidos y al aumento del volumen de estos con destino a uso agrícola, pasando de un 75% del año 2019 a un 80% el año 2020.

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 2020 se ha adquirido el compromiso de reportar y

controlar este tipo de residuos a nivel centralizado, estableciendo guías de control y reporte interno y de cara a subcontratistas, así como la extensión de buenas prácticas en aquellos contratos donde todavía no se ha avanzado en el reciclaje y uso de áridos reciclados.

Para reducir los residuos generados, varias empresas del Grupo en España reutilizan la tierra extraída de las zanjas de las obras que llevan a cabo. Durante el año 2020 el Grupo se ha centrado en la extensión de las buenas prácticas en términos de compra de áridos reciclados y valorización de los mismos, así como el reporte centralizado de este tipo de residuos, que hasta el 2020 no se recogía a nivel de Grupo.

En Chile, el Grupo Aguas Andinas ha 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 segundo año consecutivo, el Grupo Aguas Andinas no envió residuos orgánicos a vertederos en la región metropolitana. Durante 2020 se siguió desarrollando el trabajo de levantamiento e identificación de residuos generados con cada área responsable. Como hito podemos señalar que el 100% de los excedentes de la construcción fueron valorizados.

## Residuos (t)

Residuos (t)	2019		2020	
	España	Chile Grupo Aguas Andinas	España	Chile Grupo Aguas Andinas
<b>Valorizados</b>				
<b>No peligrosos</b>	<b>168.874</b>	<b>437.138</b>	<b>397.435</b>	<b>458.881</b>
Excedentes de la construcción y obras	no disponible	219.458	242.707	242.695
Lodos	168.239	217.650	154.007	216.083
Residuos domiciliarios y asimilados/basuras/desbaste****	97	30	112	103
Arenas	538	0	609	0
<b>Peligrosos</b>	<b>no disponible</b>	<b>29</b>	<b>no disponible</b>	<b>28</b>
Aceites	no disponible	29	no disponible	28
<b>No valorizados</b>				
<b>No peligrosos</b>	<b>51.604</b>	<b>160.123</b>	<b>319.779</b>	<b>87.743</b>
Lodos**	16.101	contabilizado en otro grupo	13.762	contabilizado en otro grupo
Excedentes de la construcción y obras	no disponible	55.329	270.627	0
Arenas**	11.998	6.474	13.828	7.146
Residuos domiciliarios y asimilados***basuras/desbaste****	23.505	7.559	21.562	7.181
Disposición final de no peligrosos**	contabilizado en otro grupo	90.761	contabilizado en otro grupo	73.416
<b>Peligrosos</b>	<b>8.825</b>	<b>1.690</b>	<b>10.397</b>	<b>1.027</b>
Grasas procedentes de EDAR**	8.825	1.166	10.397	802
Tierra con petróleo*	0	342	0	0
Disposición final de peligrosos	no disponible	182	no disponible	225

\* En 2019, el Grupo Aguas Andinas, ESSAL tuvo un aumento en la generación de residuos debido a la emergencia de derrame de petróleo en Caipulli.

\*\* 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 Rutil, Residuos de Pre-Tratamiento de AS. El dato 2019 del Grupo Aguas Andinas ha sido modificado por quedar separadas las arenas y las grasas en categorías diferentes.

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).

\*\*\* En el caso del Grupo Aguas Andinas, se ha modificado el dato 2019 por la inclusión de los residuos de tamizado de las biofactorías. Adicionalmente, para 2020, se han añadido los asimilables a domésticos, los descartables AP y pretratamiento AS localidades.

\*\*\*\* "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.

#### 4.4. Cambio climático y contaminación

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2020 el fallo en la adaptación y mitigación al cambio climático aparece como primer riesgo global. Los seres humanos están destruyendo la naturaleza a gran velocidad, y esto pone en peligro su bienestar. Es preciso incluir la sostenibilidad en el día a día y en la actividad, pues el coste que tiene sobre la salud de las personas y la resiliencia al cambio climático es muy relevante.

Para responder a estos retos, el papel de las empresas es crucial. Se precisa la participación incondicional del mundo empresarial, que debe actuar de inmediato. Reducir emisiones y aplicar soluciones basadas en la naturaleza son medidas clave para la adaptación al cambio climático.

En este contexto, el Grupo SUEZ se adhiere al objetivo global de evitar la superación del incremento de 1,5°C de la temperatura promedio a través de distintos planes estratégicos alineados con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados por la ONU.

El Grupo en España ha diseñado una estrategia climática, basada en cuatro líneas:

- Mitigar el cambio climático con la **reducción del 45% de emisiones en 2030**.
- Desarrollar **planes de resiliencia** para hacer frente a los efectos del cambio climático sobre los recursos hídricos, impulsando la preservación de ecosistemas clave en el ciclo del agua.
- Promover modelos de **economía circular** con soluciones de **residuo 0**.
- Desarrollar modelos responsables con el clima, potenciando infraestructura verde (soluciones basadas en la naturaleza) y una economía baja en carbono.

En Chile, el Grupo Aguas Andinas, a través de su propia estrategia, establece tres ejes, a partir de los cuales se han determinado las distintas acciones que se llevan a cabo para cumplir con estos objetivos:

- Conseguir 0 impacto climático a través de la **reducción de las emisiones** de gases de efecto invernadero y de la huella hídrica. Por ello Aguas Andinas ha redefinido su objetivo de acuerdo a la metodología SBT (Science Based Targets), y es la primera *utility* de agua en el mundo con ambición 1,5° en hacerlo. Aguas Andinas se compromete a **reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance absoluto 1 y 2 en un 54% para 2030** a partir de un período del año base 2017-2018, y un 16% de alcance 3 en el mismo periodo.
- 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.

### Adaptación al cambio climático

La estrategia de adaptación del Grupo en España, más allá de proyectos de preservación del agua o de economía circular, se fundamenta en el desarrollo del modelo operativo Dinapsis. Dinapsis es la materialización de la transformación digital del Grupo en España para la gestión sostenible del agua y la salud ambiental del entorno. Se 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.

El Grupo Aguas Andinas ha establecido una estrategia 2018-2022 que le permita adaptarse a estos nuevos escenarios, es por ello que el pilar de resiliencia se ha comprometido a garantizar el suministro en condiciones de sequía y cambio climático, preservando el agua como fuente de vida.

*Sequía*: 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 y en particular

en la región metropolitana. Si bien según el registro histórico del período 1981-2010 las precipitaciones promedio eran de 339 mm/año, en 2020 el promedio es de 142,9 mm/año lo que corresponde a un –59% de las precipitaciones de un año normal.

Para enfrentar la sequía se han definido tres líneas de trabajo:

1. Construcción de infraestructuras
2. Gestión avanzada de redes
3. Promoción del consumo responsable

*Eventos de turbiedad:* el cambio climático y el aumento de las temperaturas ha llevado a 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, el Grupo Aguas Andinas se marca como objetivo aumentar la autonomía y se ha planteado el desafío de alcanzar 48 horas de autonomía en 2025. Para lograrlo ya se han realizado los siguientes avances:

- 2018: aumento a 11 horas de autonomía.
- 2019: se alcanzaron 34 horas de autonomía (objetivo de estrategia 2018-2022).
- Actualmente en construcción de infraestructura para llegar a las 48 horas.

### **Huella de carbono**

El cálculo de la huella de carbono del Grupo en España y del Grupo Aguas Andinas se ha elaborado siguiendo las metodologías descritas por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) elaborado por el World Resources Institute y el World Business Council for Sustainable Development, y la norma ISO 14064. Ambos documentos constituyen las referencias más importantes en esta materia y han sido utilizados, junto con metodologías propias elaboradas por Cetaqua para el cálculo de emisiones directas de GEI en el ciclo integral del agua, para calcular la huella de carbono, en el caso del Grupo en España.

El GHG Protocol considera tres niveles de alcance en los que se clasifican las emisiones:

- Alcance 1: Emisiones directas de fuentes propiedad o controladas por la empresa, donde se incluyen emisiones derivadas del consumo de combustibles en las plantas (gasoil, gas natural, etc.), emisiones de los vehículos propiedad de la empresa y emisiones derivadas de los procesos de depuración de aguas residuales.
- Alcance 2: Emisiones debidas a la generación de electricidad que se compra para ser consumida en las instalaciones u operaciones de propiedad o controladas por la empresa. No se ha tenido en cuenta la electricidad comprada en las oficinas del Grupo en España, ya que suponen menos de un 1% de la electricidad comprada y no están dentro del sistema de reporte de datos operativos de instalaciones.
- Alcance 3: Aquellas actividades relevantes para los negocios y objetivos de la empresa y para las cuales existe información fiable. Se han tenido en cuenta las emisiones de GEI asociadas a los viajes y desplazamientos (tren y avión) que se han realizado en el Grupo en España, el consumo de reactivos y productos químicos y la gestión de los residuos generados en las plantas potabilizadoras (ETAP) y depuradoras (EDAR).

## Gases efecto invernadero

Inventario de gases efecto invernadero (t CO <sub>2</sub> eq)	2019**		2020**	
	España	Chile Grupo Aguas Andinas	España	Chile Grupo Aguas Andinas
Emisiones directas (Alcance 1)	566.424	48.451	320.331	46.496
Emisiones indirectas (Alcance 2)*	66.429	69.974	14.036	50.530
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	186.779	107.171	344.375	89.048
<b>Total</b>	<b>819.632</b>	<b>225.596</b>	<b>678.742</b>	<b>186.074</b>

\* Método *market-based*.

\*\* En el caso de España, en el cálculo de la huella de carbono de 2020 se ha utilizado el último FE del mix energético español disponible, que corresponde al del año 2019 y para el caso del Grupo Aguas Andinas se ha utilizado el último factor del mix energético de Chile disponible, que corresponde al del año 2019.

La bajada significativa de las emisiones directas con respecto al año 2019 se debe a la actualización de la metodología de cálculo de las emisiones directas de los procesos de depuración, en base a la actualización del 2019 de las recomendaciones de cálculo para aguas residuales del IPCC (*2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*). Además, la bajada de emisiones de Alcance 2 se debe a un mayor volumen de compra de energía con garantía de origen.

Para avanzar en el objetivo de **reducir las emisiones de gases de efecto invernadero**, responsables del cambio climático, la estrategia principal, tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas, se basa en tres acciones:

### Compra de energía verde

En el compromiso por luchar contra el cambio climático y avanzar hacia una transición energética del planeta, no solo se busca incrementar la generación propia con fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia; también se promueve 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 el Grupo en España, en 2020, el 99,35% (el 97,88<sup>4</sup>% en 2019) de la energía comprada sobre la que las empresas del Grupo en España tiene capacidad de compra dispone de GdO. En el Grupo Aguas Andinas el porcentaje en 2020 es del 62% (el 44% en 2019), debido a la entrada en operación de un nuevo contrato de energía renovable que ha permitido aumentar este 18%.

### Generación propia

La generación propia de energía proveniente de fuentes alternativas a los combustibles fósiles ayuda a reducir la huella de carbono y dar una segunda vida a residuos que se generan en gran volumen.

Los lodos de depuradora son uno de los principales residuos generados en las EDAR del Grupo en España, lo que suponía un importante problema ambiental a la hora de gestionarlos como residuos. El Grupo en España cuenta con EDAR que generan biogás a partir de este residuo rico en materia orgánica y que utilizan la energía producida por esta fuente alternativa

---

<sup>4</sup> El valor 2019 se ha actualizado teniendo en cuenta la capacidad de compra de energía.

en los mismos procesos de la planta, ya sea a través de la cogeneración para la producción de energía eléctrica y térmica, como combustible en calderas o como combustible para la flota de vehículos. Se valoriza así un residuo, reduciendo la dependencia de los combustibles fósiles y reduciendo las emisiones de GEI. En el Grupo Aguas Andinas se cuenta con la ampliación de la cogeneración que ha supuesto el incremento en la energía térmica y en la generación de biogás en los motores y, por el contexto local, se está trabajando en modelos de negocio alternativos a considerar cuando terminen los contratos actuales.

Además, en las instalaciones del Grupo en España apuestan por la instalación de sistemas de generación de energía renovable, como placas fotovoltaicas o pérgolas de captación fotovoltaica que alimenta los equipos de recarga de vehículos eléctricos.

### **Eficiencia energética**

Para reducir la huella de carbono se debe disminuir el consumo energético, por lo que el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas promueven acciones que mejoran la eficiencia energética de sus 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 en 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.

El escenario de escasez hídrica que se produce en Chile por el cambio climático ha implicado la utilización intensiva de pozos y elevación de agua potable, lo que conlleva un mayor consumo energético por parte del Grupo Aguas Andinas.

El Clean Energy Ministerial (CEM) otorgó 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.

## Consumo energético (GWh)

	2019		2020	
	España	Chile Grupo Aguas Andinas	España	Chile Grupo Aguas Andinas
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	131,66	18,12	81,60	12,07
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables*	271,18	217,00	245,08	223,14
<b>Consumo de electricidad</b>	<b>1.205,37</b>	<b>308,15</b>	<b>1.117,61</b>	<b>364,42</b>
Comprada	1.151,41	250,99	1.053,51	308,61
Autoconsumida	53,96	57,16	64,10	55,81
<b>Electricidad vendida*****</b>	<b>48,65</b>	<b>6,33</b>	<b>42,48</b>	<b>4,05</b>
Origen renovable**	33,82	6,33	23,20	4,05
Origen no renovable	14,83	0	19,28	0
<b>Consumo de energía total</b>	<b>1.434,00</b>	<b>433,38</b>	<b>1.297,90</b>	<b>441,33</b>
Eléctrica*****	1.205,38	357,84	1.117,61	364,42
Gas natural	58,32	0	20,78	0
Térmica producida con biogás***	96,96	59,48	98,69	64,84
Diesel instalaciones*****	0,24	0,71	0,18	0,57
Diesel flota****	65,10	14,67	53,43	10,22
Gasolina flota****	7,90	0,68	7,10	1,28
GLP flota****	0,10	0	0,11	0
<b>Energía recuperada</b>	<b>17,12</b>	<b>0</b>	<b>19,28</b>	<b>0</b>
<b>Venta biogás</b>	NA	62,83	NA	52,56
Biogás***	NA	62,83	NA	52,56

\* Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm<sup>3</sup> en el caso de España y de 6,21kWh/Nm<sup>3</sup> en el caso del Grupo Aguas Andinas.

\*\* Se incluye la energía eléctrica generada de origen renovable vendida. El dato 2019 del Grupo Aguas Andinas ha sido modificado por unificación de criterios.

\*\*\* En el caso de España y el Grupo Aguas Andinas la energía térmica se mide directamente de calderas y motores de cogeneración, o se aplica un factor de eficiencia dependiendo de la instalación.

En el caso del Grupo Aguas Andinas, a partir de la energía primaria de biogás, se aplicó una eficiencia térmica del motor de cogeneración de un 40% y un 70% de eficiencia térmica de las calderas en los casos en que no se dispone de factores de conversión propios. Se ha modificado el dato del Grupo Aguas Andinas 2019 debido al cambio de criterio.

\*\*\*\* Factores conversión combustibles flota en el Grupo en España para 2019:

Diesel: 10,96 kWh/l

Gasolina: 9,61 kWh/l

GLP: 6,98 kWh/l

\*\*\*\*\* El dato 2019 de Grupo Aguas Andinas ha sido modificado por unificación de criterios.

\*\*\*\*\* Dato modificado por diferencia de unidades reportadas pasando de litros a m<sup>3</sup> reduciendo el valor reportado anteriormente.

## 4.5. Protección de la biodiversidad

Según el **quinto informe de la Perspectiva Mundial sobre la Diversidad Biológica de la ONU (2020)**, en el plano mundial no se ha logrado plenamente ninguna de las 20 metas del Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011-2020, lo que a su vez amenaza el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y dificulta los esfuerzos para hacer frente al cambio climático.

La reciente pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto aún más los vínculos entre nuestra propia salud y la salud de los ecosistemas y hace que la necesidad de proteger y recuperar la naturaleza sea aún más urgente.

El informe nos indica que la visión de la diversidad biológica para 2050 requiere cambios e innovaciones sustanciales que deben implementarse en su conjunto en un plazo breve e involucrar a un amplio abanico de actores a todas las escalas y en todos los sectores. En este sentido tanto el Grupo en España como el Grupo Aguas Andinas operan en instalaciones que se encuentran integradas en espacios naturales y es de gran importancia la preservación de la biodiversidad de estos espacios, por lo que su objetivo es conseguir una armonía entre la operación de la actividad y el espacio natural.

El Grupo en España trabaja en la lucha contra el cambio climático, preservación del agua, transformación hacia la economía circular y biodiversidad, todo ello fomentando alianzas como motor y a través de la innovación. En el ámbito de la biodiversidad, nuestro compromiso se concreta en:

- Conservación y mejora de la biodiversidad en espacios sensibles
- Cero fitosanitarios
- Lucha contra las especies exóticas invasoras

### **Conservación y mejora de la biodiversidad**

En 2020 el Grupo en España ha realizado 76 diagnósticos de biodiversidad (60 diagnósticos en 2019), 60 de ellos de instalaciones dentro de espacios protegidos (45 en 2019), y se han establecido 45 planes de acción en plantas de tratamiento (17 en 2019), 34 de ellos en espacios protegidos (11 en 2019).

En el Grupo Aguas Andinas se destacan las siguientes acciones:

- **Laguna Ambiental La Farfana.** Dentro del terreno de la biofactoría La Farfana se encuentra la laguna ambiental. Diseñada por la Unión de Ornitólogos de Chile (UNORCH), tiene por objetivo la conservación de la avifauna acuática y mantenimiento de un ecosistema protegido para la vida que naturalmente crece en la cuenca de Santiago. Con 15 ha, está compuesta por un espejo de agua y un bosque, que alberga varias especies de aves, fauna, flora y vegetación, las cuales están protegidas desde 2013. Se realiza un monitoreo permanente de la calidad del agua y de las aves presentes en la laguna y su entorno.
- **Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutil.** Ubicado a 54 km del norte de Santiago, tiene unas 2.000 ha de superficie. La empresa realiza estudios de caracterización ecosistémicos que han aportado información relevante sobre los componentes de una zona de clima mediterráneo semiárido. Se ha realizado una publicación de biodiversidad, considerando la información de estudios de biodiversidad realizados previamente en el Rutil.
- **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 arroyo. Se ha publicado un libro de biodiversidad a partir de la información de estudios realizados anteriormente en la zona y el mantenimiento del sotobosque en la cuenca baja.
- **Parque Natural Aguas de Ramón.** Mediante un convenio de cooperación con CONAF, vigente desde 2002, Aguas Andinas contribuye a proteger la biodiversidad en las 3.600 hectáreas del Parque Natural Aguas de Ramón. La empresa apoya los trabajos de manutención de la infraestructura (cercos de cierre perimetral) y la puesta en práctica de medidas preventivas de incendios forestales.

- **Laguna ambiental Melipilla.** Ubicada en los terrenos de la antigua Planta de Aguas Servidas Melipilla, actualmente no operativa, desde 2014 la empresa preserva el lugar como un embalse artificial de 4,3 hectáreas donde se lleva a cabo un monitoreo de aves estacionales, compuesta por dos lagunas donde aflora agua subterránea y en años lluviosos acumula agua en estas.
- En octubre de 2019 se constituyó el Fondo de Agua Santiago-Maipo, instancia de colaboración público-privada para contribuir al resguardo de la seguridad hídrica en Santiago, proteger el río Maipo y promover soluciones basadas en la naturaleza. La instancia cuenta con el compromiso de organizaciones sociales, ambientales y empresas privadas donde Aguas Andinas participa como socio fundador y miembro del Directorio, para proteger el agua ante el escenario de escasez hídrica.
- Durante 2020 se destaca la publicación del libro de biodiversidad *Descubriendo el ecosistema de El Rutal y El Canelo*, que tiene por objeto divulgar el valor ecosistémico de estos dos espacios:
  - En el Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal se observan, entre otras, dos especies de aves importantes como el águila chilena y el cóndor.
  - En el Estero de El Canelo se observan algunas especies de mamíferos importantes, como los cururos, pequeño roedor nativo y endémico de Chile central.
  - En la zona se observa también la yaca, uno de los escasos marsupiales nativos de Chile, además de la presencia del zorro culpeo, el zorro más grande de Chile, llamado también *zorro rojo*.

### **Control de especies invasoras**

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad, y las instalaciones del ciclo integral del agua generalmente están cercanas a ecosistemas acuáticos que pueden actuar como facilitadores de la dispersión de semillas o propágulos de especies de flora invasora a lo largo de grandes distancias. Además, los ecosistemas acuáticos son muy vulnerables y las especies invasoras encuentran un lugar donde implantarse fácilmente.

El Grupo en España se ha comprometido a realizar su control en todas las instalaciones que gestiona, como parte de su estrategia para contribuir al desarrollo sostenible.

Para ello ha desarrollado el programa BiObserva STOP-invasoras, original, único e innovador para la gestión integral de las especies de flora invasora, diseñado para ser implementado en un gran número de lugares o instalaciones y utilizado por personal sin conocimientos botánicos.

BiObserva STOP-invasoras consta de una web y una app dirigida al personal de instalaciones que les permite realizar la identificación de las especies, inventariar y mapear su presencia en la instalación, desarrollar un plan de control y un seguimiento posterior. El público objetivo son los técnicos que trabajan en las más de 800 plantas de tratamiento de agua. En el 2020 se ha realizado el despliegue en toda España; cerca de 250 personas han sido formadas y se está realizando la identificación y mapeado de las especies invasoras.

La plataforma web se puede también consultar públicamente en [www.biobserva.com/stopinvasoras](http://www.biobserva.com/stopinvasoras), contribuyendo así a la sensibilización y conocimiento de la ciudadanía sobre dicha problemática ambiental.

## **Cero fitosanitarios**

La eliminación de fitosanitarios en el mantenimiento de instalaciones conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes. Por ello en el Grupo en España se están impartiendo cada año formaciones al personal de instalaciones y se ha desarrollado una guía de mantenimiento ecológico de zonas verdes, además de elaborar un documento de cláusulas que se está incluyendo en los contratos con subcontratistas del mantenimiento de zonas verdes. En 2020 se ha desarrollado un distintivo para identificar las instalaciones que han eliminado fitosanitarios.

## **Impulso a la infraestructura verde y soluciones basadas en la naturaleza**

“Las soluciones basadas en la naturaleza son soluciones inspiradas y respaldadas por la naturaleza, que son rentables, proporcionan simultáneamente beneficios sociales y económicos y contribuyen a aumentar la resiliencia. Las soluciones basadas en la naturaleza benefician a la biodiversidad y favorecen los servicios que nos proporcionan los ecosistemas.”  
Comisión Europea

El Grupo en España y Chile promueve la infraestructura verde y las soluciones basadas en la naturaleza como estrategia para preservar la biodiversidad, que contribuye a la mitigación de los efectos del cambio climático y a la salud de las personas.

En SUEZ en España se destaca la inversión en soluciones basadas en la naturaleza que está realizando en el levante español en los últimos años. Así, se busca que, además de habilitar las instalaciones vinculadas al ciclo integral del agua para que sean respetuosas con el medio ambiente, las nuevas instalaciones se encuentren integradas dentro de la ciudad y favorezcan los servicios ambientales y la biodiversidad.

Entre otros ejemplos destacan:

- Parque La Marjal (Alicante)
- Parque El Recorral (Rojales)
- Parque Cañada Marsá (Benijófar)
- Parque La Puebla (Daya Nueva)
- Parque del polideportivo (San Fulgencio)

Por otro lado, entre las soluciones basadas en la naturaleza que se gestiona desde hace años, cabe destacar que los humedales de depuración del Delta del Ebro han sido declarados en 2020 reserva natural de fauna salvaje, lo que supone un reconocimiento del valor que generan estos espacios para la biodiversidad y la importancia de la gestión realizada. En pocos años estos nuevos espacios naturales se han convertido en lugares especialmente relevantes para el refugio, alimentación y reproducción de numerosas especies de aves, algunas de ellas de especial interés dado su estado de conservación.

En el Grupo Aguas Andinas destacan las siguientes acciones:

- *Parque Aguas de Ramón*. Desde el año 2002 el Grupo Aguas Andinas mantiene un convenio de cooperación con CONAF que tiene por objeto la protección de la biodiversidad, mediante el mantenimiento de infraestructura (cercos de cierre perimetral) e implementación de medidas preventivas para evitar incendios, en una extensión de 36.000 ha.
- *Laguna ambiental Melipilla*. Es un espacio correspondiente a antiguas lagunas de tratamiento, actualmente no operativas, que se han mantenido como laguna artificial y convertido en hábitat de aves silvestres. En el año 2020, igual que en 2019, se han realizado cuatro monitoreos.

## 5. SOCIEDAD

### 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

### Contexto y retos

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible núm. 1 (fin de la pobreza), 2 (hambre 0), 6 (acceso al agua y saneamiento), 10 (reducción de desigualdades) y 17 (alianzas) son 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.

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 finanzas son dos ejes complementarios que han de reforzarse mutuamente.

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 ha acrecentado la necesidad, por parte de las empresas, de asumir esta responsabilidad.

### Recursos y elementos de gestión

Equipo de gestión:

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

Políticas:

- Política de Desarrollo Sostenible
- Política de Compras Responsables

Sistemas de gestión:

- Gestión de la inocuidad del agua, según ISO 22000
- Gestión del desarrollo sostenible, según SGE21
- Gestión de la continuidad del negocio, según ISO22301

## **5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**

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 la comodidad urbana. 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.

### **Fomento de una economía responsable a través del empleo y el desarrollo local**

Para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible el Grupo SUEZ prioriza colaborar con los grupos de relación, favoreciendo la cooperación, el diálogo y la transparencia. Por ello se fomentan las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración.

El Grupo en España establece sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con sus principios. Así, está adherido a cerca de 200 asociaciones –como AEAS, AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, 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 sus compromisos sociales y ambientales.

También colabora 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, Corporate Excellence, Grupo de trabajo LBG y Voluntare, entre otras, se convierten en aliadas en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

El Grupo en España participa en unas 200 asociaciones de ámbito local, nacional o internacional.
--

En lo referente a acción social, en 2020, y debido a la situación de pandemia vivida, se han intensificado algunas de las actividades con un cambio temporal de las prioridades en cuanto a proyectos. Los proyectos con una visión más a largo plazo se han paralizado, focalizando la mayoría de los recursos en proyectos con un enfoque mucho más social. Entre las diversas iniciativas que se han llevado a cabo destacan la colaboración con Cruz Roja “Cruz Roja Responde”; la iniciativa de solidaridad “Yo me coronó”, que canaliza el soporte ciudadano a la investigación contra el coronavirus; Banco de alimentos, o la iniciativa de “Pacto Social” a nivel de municipios.

Asimismo hay que destacar que se ha reforzado el acondicionamiento de puntos de acceso al agua, especialmente como medida para mejorar la higiene.

En España destacan diversas iniciativas:

- El Pacto Social, una alianza multiactor hacia la gestión sostenible y solidaria del agua. El modelo de pacto social impulsado por el Grupo en España se basa en el diálogo y el consenso con las administraciones públicas y busca la participación de todos los agentes económicos, políticos y sociales. La iniciativa quiere impulsar las alianzas necesarias por abordar de manera conjunta tres pilares: solidaridad, ocupación y reconstrucción verde, y contribuir así a la recuperación social del país.

- Desarrollo e implantación de las recomendaciones derivadas del Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social, constituido en 2019, cuyo objetivo es ser un foro de encuentro para establecer un diálogo firme sobre los aspectos sociales y de innovación de la gestión del agua, así como impulsar la contribución de la compañía a la Agenda 2030.
- Ciclo trianual de materialidad; análisis de materialidad (a través de *focus group* internos y externos), panel de expertos (evaluación a cargo de expertos de reconocido prestigio internacional) y *benchmarking* de tendencias en desarrollo sostenible (mejorar el desempeño y la comunicación). En 2020 se ha llevado a cabo el análisis de materialidad acompañado de un estudio específico del impacto de la COVID-19 en España.
- Customer Counsel, para potenciar el diálogo y el compromiso con los clientes.
- Colaboración con entidades del tercer sector y entidades asociativas ciudadanas.

Por su parte, el Grupo Aguas Andinas aplica un modelo de relación basado en el concepto de valor compartido desde el punto de vista social y ambiental. Gracias a este modelo ha estado en condiciones de atender tempranamente los problemas que afectan a sus públicos de interés y reforzar su capital reputacional.

En esa línea, ante el desafío de un escenario de crisis social, que incluye diversas visiones respecto a cómo se debe gestionar el agua, sumado a la emergencia sanitaria desatada en 2020 por la COVID-19, la empresa ha diseñado diferentes estrategias para seguir brindando servicios ambientales a toda la comunidad, con un enfoque especial en los más vulnerables, llevando cajas de alimentos y entregando agua a campamentos y a zonas rurales.

En este sentido cabe destacar 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 con las que el Grupo Aguas Andinas ha colaborado especialmente durante 2020.

### **Inversión en la comunidad**

El Grupo en España valora la acción social como una inversión. Por ello, fomenta la participación del personal y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. El Grupo en España cuenta 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 dentro de su compromiso social y de concienciación– se llevan a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad y, a través de la metodología LBG (London Benchmark Group), es capaz de medir su inversión en acción social.

En 2020 alguna de las acciones se ha reorientado para ayudar a luchar contra los efectos de la COVID-19 o de apoyo a la investigación.

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6,2 M€ invertidos en acciones sociales (10,2 M€ en 2019)</li> <li>• 117.897 personas beneficiarias (370.520 en 2019)</li> <li>• 915 entidades beneficiarias (1.653 en 2019)</li> <li>• 32.594 personas que han visitado las instalaciones y museos del Grupo (89.728 en 2019)</li> </ul> |
|---|

Desde 2020, Aguas Andinas integra a su gestión el marco conceptual London Benchmarking Group (LBG), modelo que provee una estructura 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.

Así, se identifican tres grandes pilares de inversión:

- Desarrollo local
- Uso sostenible del agua y biodiversidad
- Donaciones

El total de la inversión social del Grupo Aguas Andinas en 2020 ha sido de 1,3 M€ (916.185 € en 2019), donde la mayor contribución ha sido para desarrollo local (65%), un 25% de la inversión se ha destinado a uso sostenible del agua y biodiversidad y el 10% restante, a donaciones.

El Grupo Aguas Andinas aplica protocolos que le permiten 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 sus públicos de interés, la empresa logra crear valor social y ambiental.

- 1,3 M€ invertidos en la comunidad (916.185 € en 2019)\*
- 387.373 personas beneficiadas (no se dispone de datos 2019)\*
- 153 organizaciones beneficiadas (no se dispone de datos 2019)\*

\* Metodología aplicada en 2020 para medición de la inversión social London Benchmarking Group.

## 5.2. 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 del Grupo en España:

- 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 orientadas 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 los siguientes compromisos en su política de compras:

- 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. Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue se encuentran certificadas bajo el sello PROPYME, otorgado por el Ministerio de Economía, en el cual se compromete el pago a 30 días para aquellos proveedores clasificados como pyme, contados a partir de la fecha de aceptación de su documento.
- Diálogo y comunicación.

### **La gestión de proveedores**

El Grupo en España cree en la gestión de los proveedores orientada al largo plazo a través de su selección equitativa y transparente, mediante un registro de proveedores que permite la completa trazabilidad del proceso de compra. El registro de proveedores permite al Grupo en España garantizar que los proveedores cumplen con unos mínimos criterios de sostenibilidad (reputación, calidad, medio ambiente, salud financiera, *compliance* y seguridad y salud en el trabajo), los cuales se validan mediante 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.

En 2020 el porcentaje de compras realizadas bajo criterios de desarrollo sostenible en proveedores estratégicos alcanza el 76% (78,2% en 2019).

Los criterios de sostenibilidad que el Grupo en España solicita a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de "Sostenibilidad" integrado en el registro de proveedores. Dicho cuestionario ha sido actualizado durante el año 2020, con el objetivo de adaptar las preguntas a la situación y realidad actual. Consta de tres grandes bloques: gobierno de la organización, aspectos sociales y comunidad, y aspectos ambientales. Cada uno de ellos tiene una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score Sostenibilidad.

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 y el seguimiento y monitorización de este, así como el servicio prestado. Durante el año 2020 se ha realizado la revisión y actualización de las instrucciones de homologación y evaluación de proveedores, con el objetivo de mejorar y hacer más eficientes los procesos.

La instrucción de homologación establece la aplicación de una matriz de riesgo, que posiciona al proveedor en un nivel de homologación en función de una serie de parámetros: la categoría, el volumen de compra anual, si entra en las instalaciones del Grupo, si el bien o servicio está en contacto con el agua potable y si el suministro/bien es crítico.

En el último trimestre del año, se ha puesto en funcionamiento la nueva herramienta para la alta, modificación y homologación de proveedores SupplierOn, que permite la implementación del nuevo procedimiento de homologación. Incorporando en la plantilla de alta de proveedor los parámetros de la matriz de riesgo, estableciendo además la comunicación con los sistemas de Achilles para el intercambio de la información de homologación de proveedores.

La homologación de proveedores asegura un control sobre los proveedores contratados; para ello se solicita a los proveedores, 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.

En el caso del Grupo Aguas Andinas, los proveedores que resultan estratégicos son los denominados *proveedores críticos*, que se encuentran definidos internamente según una matriz de riesgos elaborada a estos efectos.

Para asegurar que los proveedores participan y cumplen con los principios que ha definido para la gestión sostenible del negocio, la compañía cuenta con un Modelo de Evaluación de Proveedores que examina 10 ámbitos de acción (principios de actuación del proveedor, planes de contingencia, derechos humanos, responsabilidad social empresarial, inclusión, accesibilidad, subcontratación, gestión ambiental, prevención de riesgos y ética). El cuestionario de sostenibilidad permite medir el riesgo de los proveedores en este ámbito de trabajo particular.

En 2020 el porcentaje de compras realizadas bajo criterios de desarrollo sostenible en proveedores estratégicos asciende al 100%. (No se publicó el dato de 2019.)

El cuestionario se completa con los procesos del Plan de auditoría: la aplicación del modelo de evaluación y la identificación de incumplimientos en las 10 Reglas que Salvan Vidas, y para resguardar y poner especial atención en aquellos trabajos que involucren la realización de tareas críticas.

En términos contractuales y legales, el Grupo en España quiere asegurar también que los contratos de compra incorporen las cláusulas de desarrollo sostenible. Para ello se incluyen en los contratos de compra cláusulas para el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, los principios rectores de derechos humanos de Naciones Unidas, el Código Ético del Grupo SUEZ y su política de desarrollo sostenible.

Las empresas que forman parte del Grupo Aguas Andinas comparten desde hace muchos años una cultura de compromiso en favor de los derechos humanos. Esta cultura ha llevado a asumir principios éticos que a menudo van por delante de las leyes y las normativas aplicables. Para afianzar y hacer visible este compromiso, se elaboró una Política de Derechos Humanos, que tiene por objeto concretar estos principios y normativas, haciendo patente que, como Grupo, se respetan los derechos humanos en todos los lugares de operación y ámbitos de influencia. Esto incluye a clientes, trabajadores y trabajadoras, proveedores, socios y actividades directas e indirectas.

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.

### **Promover la gestión sostenible en toda la cadena de valor**

Desde el Grupo en España se valora y promueve que sus proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador del compromiso de selección.

El Grupo en España entiende la gestión de su cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor. Su liderazgo permite a la organización impactar de forma notable en toda su cadena de suministro; sin embargo, esta capacidad no se limita a los grandes fabricantes y suministradores a escala nacional e internacional, sino que también contribuye al desarrollo de los proveedores locales y la economía local a su alrededor.

El Grupo en España apuesta por promocionar las actividades económicas con un valor social adicional, motivo por el cual incluye en sus 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 opera.

### *Promoción de la compra social*

En 2020, las cifras del Grupo en España son:

- 1,3 M€ en economía social y solidaria (en 2019, 1,3 M€)
- 47% del volumen de compra a pymes\* (en 2019, 37%)

\* Ajuste de criterio aplicado en el dato de 2020, según la UE (Anexo I del Reglamento (UE) nº 651/2014 de la Comisión) en las categorías de acuerdo a número de empleados y cifra de volumen de negocio o la de balance general.

Mediana empresa: <250 empleados, volumen de negocio igual o inferior a 50 millones de EUR o balance general inferior o igual a 43 millones de EUR.

Pequeña empresa: <50 empleados, volumen de negocio igual o inferior a 10 millones de EUR o balance general inferior o igual a 10 millones de EUR.

Microempresa: <10 empleados, volumen de negocio igual o inferior a 2 millones de EUR o balance general inferior o igual a 2 millones de EUR.

En 2020, las cifras del Grupo Aguas Andinas son:

- No se dispone del dato de gasto en economía social y solidaria en 2020 y 2019
- 38,43% del volumen de compra a pymes\* (en 2019 no se dispone del dato)

\* Según definición del Ministerio de Economía Chileno en la Ley 24.467 tienen ventas entre 2.400 UF (unidad de fomento) y 100.000 UF (unidad de fomento) al año.

Mediana empresa: entre 50 a 199 personas empleadas, con ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro superiores a 0,77 MEUR, pero inferiores a 0,32 MEUR en el último año.

Pequeña empresa: entre 10 a 49 personas empleadas, con ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro superiores a 0,77 MEUR, pero inferiores a 0,80 MEUR en el último año.

Microempresa: entre 1 a 9 personas empleadas, con ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro que no hayan superado los 0,77 MEUR en el último año.

No pueden ser pymes las empresas que exploten bienes raíces no agrícolas, realicen negocios inmobiliarios o actividades financieras que no sean las necesarias para el desarrollo de su actividad principal, empresas en cuyo capital participen, en más de un 30%, sociedades que tengan acciones que se coticen en la Bolsa, ni filiales de estas.

En 2020, en el Grupo Aguas Andinas, el 38,43% de proveedores corresponde a pymes nacionales.

### **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, en el último trimestre 2020, 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 y junto con Achilles han trabajado, durante el año 2020, en la actualización del cuestionario Repro, además de la incorporación de los parámetros de *compliance* que no aparecían en 2019.

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 **83,8%** de los proveedores estratégicos registrados ha conseguido una nota superior 50 puntos.
  - El 69% de los proveedores ha obtenido un *scoring* específico de RSC. La clasificación ha sido: 48% A, 35% A+ y 17% B.
- La evaluación de *compliance* la han realizado el 71% de los proveedores, con las siguientes calificaciones de riesgo de *compliance*: 38% A-bajo, 25% B-medio, 28% C-alto y 8% D-muy alto.
- Auditorías. En base a los criterios establecidos por la Comunidad Repro, de la que el Grupo en España forma parte, 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 17 proveedores estratégicos de SUEZ, se han identificado solo tres no conformidades mayores repartidas entre dos proveedores, que han sido solucionadas y cerradas. Se han identificado 14 no conformidades menores en total, de las cuales se han solucionado cuatro y el resto están en proceso de solución. Y también se han evidenciado 172 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 2020. 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.

Por su parte, el Grupo Aguas Andinas realiza anualmente una encuesta de calidad interna de los servicios prestados por sus principales proveedores. La escala de evaluación es del 1 al 7. Aquellos proveedores con notas insuficientes deberán presentar sus planes de acción de mejoras a sus servicios otorgados. La efectividad del plan será evaluada mediante una encuesta al administrador de contrato a cargo del servicio.

La compañía cuenta con un Modelo de 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. La herramienta usada es un cuestionario de aplicación basado en los siguientes ámbitos:

- Principios de actuación del proveedor
- Ética empresarial
- Gestión ambiental y eficiencia energética
- Gestión de seguridad y salud ocupacional
- Gestión de continuidad operacional
- Gestión de inclusión laboral, igualdad de género, derechos humanos, conciliación, vida laboral, familiar y personal

En el último monitoreo de proveedores críticos disponible, correspondiente a 2020, se han monitoreado 35 proveedores, que corresponden al 41,06% de la facturación del Grupo Aguas Andinas en el año 2020.

### 5.3. Consumidores

#### La seguridad y salud del agua

El Grupo, conocedor de la responsabilidad que supone gestionar uno de los recursos más importantes para el ser humano, centra la atención sobre la importancia del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos como uno de sus pilares. Por ello, 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, entre otras líneas, dan sentido a la línea de Calidad de las Aguas del Grupo.

Asegurar el suministro de agua potable con suficientes garantías sanitarias es uno de los principales objetivos para el Grupo en España, objetivo que requiere un ambicioso plan de control y seguimiento de la calidad de las aguas que, más allá de cumplir con la Directiva 98/83/CE, que regula la calidad de las aguas de consumo humano en Europa –modificada por la Directiva (UE) 2015/1787 de la Comisión de 6 de octubre de 2015, así como su transposición a España a través del Real Decreto 140/2003 y el Real Decreto 902/2018, en los que se regulan los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano–, mejora la gestión con el compromiso de implantación de planes sanitarios del agua en sus abastecimientos anticipándose en la identificación de riesgos potenciales con implantación de medidas preventivas en sus procesos. La apuesta del Grupo en España por la innovación en tecnología analítica, junto con la implantación de procedimientos y protocolos de seguimiento y control de potenciales riesgos, dan como resultado un suministro de agua seguro y a la vez sostenible.

Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas:

- 2019: 99,64%
- 2020: 99,58%

Otra de las actividades del Grupo en España 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 vertido 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 en España se fundamenta en el Real Decreto 1620/2007.

El Grupo en España dispone 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, el Grupo en España posee la capacidad tecnológica para abordar los retos futuros en materia de eliminación de compuestos emergentes.

El Grupo Aguas Andinas, como experto en servicios medioambientales, brinda un servicio de calidad para sus clientes y adopta en paralelo un rol protagonista en la difusión e investigación de los beneficios del agua, tomando en cuenta los impactos que puede generar con sus operaciones, principalmente en la biodiversidad. La SISS (Superintendencia de Servicios Sanitarios) se encarga de controlar que los prestadores cumplan la normativa vigente respecto a la calidad del agua potable (norma NCh 409), garantizando igualmente las descargas a los

cauces procedentes de las biofactorías y las plantas de tratamiento de aguas servidas (Decreto DS90).

Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas:

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 2019: 99,24% (no publicado en EINF SUEZ Spain 2019)</li><li>• 2020: 99,45%</li></ul> |
|--|

### **Percepción, satisfacción y valoración del servicio**

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.

A efectos de valorar el servicio y la calidad de atención del personal se realiza, con periodicidad anual, la encuesta Satisfacción General de Servicio, encuestas en continuo en la plataforma sectorial de atención al cliente telefónico y de manera descentralizada en algunas de las empresas del Grupo

Los resultados de la encuesta que se ha realizado en el 2020 indican una mejora en todos los indicadores globales, obteniendo máximos en toda la serie histórica. Incrementa las valoraciones de los atributos referentes al servicio, se mantiene estable la calidad del agua (punto crítico de cada edición) y la factura se posiciona como el principal aspecto de mejora.

El Grupo Aguas Andinas realiza y participa en una serie de mediciones sobre la percepción de los clientes respecto de los servicios brindados. Algunas de estas mediciones son efectuadas por instituciones del Estado y otras corresponden a la medición y gestión interna de la organización. Hay que destacar:

- Estudio de percepción de la SISS (ente regulador del sector sanitario en Chile).
- Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor (INSC) de procalidad. Estudio de seguimiento de las 130 marcas de servicios más importantes.
- Estudio de satisfacción global-activa y de clientes con requerimientos-activa. Medición interna satisfacción de clientes general y específica y de clientes que han interactuado con la empresa.
- Encuesta post-atención.

### ***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. Debido a la situación de crisis sanitaria de este año se han reforzado los servicios de canales no presenciales para garantizar que los clientes pudieran acceder para cualquier consulta o reclamación.

Debido a la excepcionalidad de distintas situaciones en nuestro proceso comercial, se ha visto perturbado el volumen de reclamaciones registradas y el plazo en el que se han visto resueltas. El Grupo en España ha recibido cerca de 160 mil reclamaciones técnicas o comerciales de las que finalmente ha cerrado el 95%, el resto se han tramitado como solicitud. Esto supone un incremento importante en el volumen de reclamaciones, ya que se ha pasado del 1,65% del

año anterior al 2,17% de clientes que han contactado por este motivo con la compañía. El volumen ha impactado negativamente en la calidad de servicio deteriorando el indicador en más de 30 puntos porcentuales, que ha pasado del 97% al 37,74% de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado de 10 días.

- % de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2020 (correspondientes a queja-reclamaciones): 2,17% de los clientes (en 2019 no se publicó el dato)
- % de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio, 10 días: 37,74% (en 2019 no se publicó el dato)

El Grupo impulsa una serie de iniciativas que modifican el modo de relacionarse con sus más de 9 millones de clientes en España y Chile a través del Grupo Aguas Andinas, poniendo el foco en mejorar sus procesos, así como su satisfacción.

Estas iniciativas abarcan desde la apertura de nuevos canales de contacto hasta la mejora de la navegabilidad/usabilidad de las páginas web y oficinas virtuales facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de sus contratos, facturas y demás comunicaciones que puedan generarse entre la empresa y el cliente.

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, oficina virtual y el Portal Nuevos Servicios. En el sistema se registran tanto las reclamaciones como las consultas, y tanto las relativas a aspectos comerciales como de redes. Además ha puesto en marcha diferentes iniciativas para facilitar al cliente sus gestiones, desde los tótems de autoatención en las oficinas de atención al cliente, el Contact Center, o un *chatbox* en la oficina virtual, que asiste en las gestiones y consultas.

- % de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2020 (correspondientes a queja-reclamaciones): 12,02% de los clientes (en 2019 no se publicó el dato)
- % de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio, 10 días: 98,63% (en 2019 no se publicó el dato)

## Reclamaciones

		2019	2020
<b>España</b>			
Reclamaciones abiertas año en curso	Núm. de reclamaciones técnicas o comerciales registradas	113.403	156.218
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	108.686	55.848
<b>Grupo Aguas Andinas</b>			
Reclamaciones abiertas año en curso	Núm. de reclamaciones técnicas o comerciales registradas	264.975	266.882
Reclamaciones comerciales cerradas en el año	Núm. de reclamaciones técnicas o comerciales cerradas	261.008	258.879

En 2019 y 2020 se han añadido las reclamaciones correspondientes a Aigües de Barcelona.

### **Customer Counsel y Defensoría del Cliente: figura de diálogo**

Para potenciar el diálogo y el compromiso con sus clientes, desde el Grupo en España se ha implantado la figura del Customer Counsel en la organización. En el Grupo Aguas Andinas, su homóloga es la Defensoría del Cliente. Se trata de 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.

2019

- Customer Counsel: 193 casos atendidos.
- Defensoría del Cliente: 320 casos atendidos, con un 92% de satisfacción.

2020

- Customer Counsel: 220 casos atendidos. En el 93% de los casos se ha llegado a un acuerdo consensuado (no se publicó este dato en 2019).
- Defensoría del Cliente: 547 casos atendidos, con un 93% de satisfacción.

### **5.4. Información financiera**

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 de Grupo.

### **Beneficios, país por país (miles de euros)**

	2019	2020
Perú	87	(370)
Colombia	1.989	(1.481)
México	3.309	388
España	53.770	(59.021)
Holanda	2.813	(25.998)
Paraguay	(2.785)	(1.649)
Chile	40.232	14.632
<b>Total</b>	<b>99.415</b>	<b>(73.499)</b>

### **Contribución fiscal (miles de euros)**

	2019	2020
<b>Total</b>	<b>98.741</b>	<b>49.733</b>

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

### **Subvenciones (miles de euros)**

	2019	2020
<b>Total</b>	<b>5.958</b>	<b>9.074</b>

## **ANEXO I. RELACIÓN DE SOCIEDADES QUE FORMAN EL GRUPO SUEZ SPAIN CONSOLIDADO**

### **España**

Abastament en Alta Costa Brava, E.M., S.A.  
Agro Water Almonds, S.A.  
Agua y Ciudad Agbar Entrepreneurship Investments, S.L.  
Aguas de Albacete, S.A.  
Aguas de Arona, S.A.  
Aguas de Avilés, S.L.  
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 del Arco Mediterráneo, S.A.  
Aguas del Término de Calvià, S.A.  
Aguas Municipalizadas de Alicante Empresa Mixta S.L. (AMAEM)  
Aguas Vega-Sierra Elvira, S.A. (AGUASVIRA)  
Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A. (ASTOSAM)  
Aigua de Rigat, S.A.  
Aigües Colomenques, S.L.  
Aigües d'Osona, S.A.  
Aigües de Barcelona Finance, S.A.U.  
Aigües de Barcelona, E.M. de gestió del cicle integral de l'aigua, S.A.  
Aigües de Cullera, S.A.  
Aigües de Matadepera, S.A.  
Aigües de Segarra-Garrigues, S.A.  
Aigües i Sanejament d'Eix, S.A.  
Aigües Municipals de Paterna, 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.  
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.  
Aqarbe, S.A.U.  
Aquatec, Proyectos para el Sector del Agua, S.A.U.  
Aqona, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.  
Asturagua, Servicio Integral del Ciclo del Agua, S.A.U.  
Bluephage, S.L.  
Canaragua Concesiones, S.A.  
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  
 Comaigua, S.L.  
 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.  
 Costa Brava Abastament Aqualia Sorea, A.I.E.  
 Depuradores d'Osona, S.L.  
 Drenatges Urbans del Besòs, S.L.  
 E.D.A.R. Cádiz-San Fernando, A.I.E.  
 E.M. d'Aigües de la Costa Brava, S.A.  
 Eco-Neteges Especials, S.A.  
 Ecocem, Valorización de Residuos, S.L.  
 Ecoplanta Molecular Recycling Solutions, S.L.  
 Empresa d'Aigües i Serveis de Cervera i la Segarra, S.L.  
 Empresa Mixta d'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)  
 Fundació Agbar  
 Fundació Privada Cassa  
 Fundación Aquae  
 Fundación Centro Gallego de Investigaciones del Agua, Fundación Privada  
 Gestió Aigua Calella, S.L.  
 Girona, S.A.  
 Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.  
 Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.  
 Hidrobal, Gestión de Aguas de Baleares, S.A.U.  
 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-Corporación Empresarial Vectalia  
 Labaqua, S.A.U.  
 Laboratorio Dr. Oliver Rodés, S.A.U.  
 Leap in Value, S.L.  
 Logistium Servicios Logísticos, S.A.U.  
 Mina Pública d'Aigües de Terrassa, S.A.  
 Navarra Gestión del Agua, S.A.  
 Organic Water Almonds, S.L.U.  
 Patmina, S.L.U.  
 Publicaciones del Agua, S.L.U.  
 Ribatallada, S.A.U.  
 Seinon Solutions, S.L.  
 Sermubeniél, S.A.  
 Serveis de l'Aigua, S.A.  
 Simmar, Serveis Integrals del Maresme, S.L.  
 Smart Horizon, S.L.U.  
 Socade Informàtica, S.L.U.  
 Sociedad Concesionaria de Agua de Navarra, S.A.  
 Sociedad Concesionaria de la Zona Regable del Canal de Navarra, S.A.  
 Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U.

Sociedad Mixta Aguas de León, S.L.  
Sorea-Aqualia, A.I.E.  
Sorea-Rubatec-Amsa, A.I.E.  
SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.U.  
SUEZ Agriculture, S.L.U. (antes SUEZ Agriculture Sur, S.L.U.)  
SUEZ Recycling & Recovery Spain, S.L.U.  
SUEZ RR IWS Ibérica, S.L.  
SUEZ Treatment Solutions, S.A.U.  
Synectic Tecnologías de la Información, S.A.U.  
Tecnalabaqua, A.I.E.  
Teidagua, S.A.  
Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U.  
Wise Irrisystem, S.L.

### **Internacional**

Aguas Andinas, S.A.  
Aguas Argentinas, S.A.  
Aguas Cordillera, S.A.  
Aguas de Atacama, S.P.A.  
Aguas de Cartagena, S.A., E.S.P. (ACUACAR)  
Aguas de Saltillo, S.A. de C.V.  
Aguas del Maipo, S.A.  
Aguas Manquehue, S.A.  
Aguas Provinciales Santa Fe, S.A.  
Aguas, Servicios e inversiones de México, S. de R.L. de C.V.  
Análisis Ambientales, S.A.  
Aquaoccidente S.A., E.S.P.  
Consortio Aqualogy  
Consortio Empresa Depuradora de Aguas La Enlozada  
Consortio LAC  
Consortio Latino de Actividades Comerciales  
Consortio Latino de Actividades Comerciales de Clientes Especiales  
Consortio Río Casma  
Consortio Río Mala  
Consortio Stal Rimac  
Consortio Supervisor Pachacutec  
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, S.P.A.  
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 Recycling & Recovery Netherlands, B.V.  
SUEZ Water Advanced Solutions Chile Limitada  
SUEZ Water Advanced Solutions Perú, S.A.C.  
Tecnología y Servicios de Agua, S.A. de C.V.

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

Aguas de Atacama, S.P.A.  
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, S.P.A.  
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.

## ANEXO II. 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
<b>Información general</b>		
<b>Modelo de negocio</b>		
Descripción del modelo de negocio	GRI 102-2	5-7
Organización y estructura	GRI 102-7 GRI 102-45	3
Mercados de operación	GRI 102-4 GRI 102-6	3-7
<b>Estrategia</b>		
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-15	13-17
<b>Tendencias</b>		
Principales factores y tendencias	GRI 102-15	8-12
<b>Perfil del Informe</b>		
Marco de <i>reporting</i> utilizado	Estándares GRI	3
Materialidad	GRI 102-46 GRI 102-47	21-23
<b>Medio ambiente</b>		
<b>Enfoque de gestión</b>		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 103-2	70
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15	69
<b>Gestión ambiental</b>		
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	72
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2	19-20
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	71-72
Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	72
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental GRI 103-2	71-72
<b>Contaminación</b>		
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	72, 77-78
<b>Economía circular y prevención de residuos</b>		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2	74-77
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No es relevante por el tipo de actividad del Grupo SUEZ Spain	75
<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
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)	73, 95
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	74

<b>Contenido Ley 11/2018</b>	<b>Criterio de reporting</b>	<b>Página</b>
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	82
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 103-2	81
Uso de energías renovables	GRI 302-1	80-81
<b>Cambio climático</b>		
Emissiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	80
Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 103-2	78-79
Metas de reducción a medio y largo plazo de emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 103-2	78
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-3	82-85
Impactos causados por las actividades en áreas protegidas	GRI 304-2	82-85
<b>Cuestiones sociales y de personal</b>		
<b>Enfoque de gestión</b>		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 103-2	31
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15	30
<b>Empleo</b>		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	32-34
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	35-36
Promedio anual contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	37-42
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	43-44
Remuneraciones medias y su evaluación por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	45-48
Brecha salarial	(Salario medio hombres - Salario medio mujeres) / Salario medio hombres	45-46, 48-50
Remuneración media de consejeros y directivos por sexo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	48
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2	50
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	68
<b>Organización del trabajo</b>		
Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2	51
Número de horas de absentismo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	52-53
Medidas destinadas a facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 103-2 GRI 401-2	53-54
<b>Salud y seguridad</b>		
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	GRI 403-1 al 403-6 (2018)	54-55
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	GRI 403-9 (2018)	56-57
Enfermedades profesionales	GRI 403-10 (2018)	56-57
<b>Relaciones sociales</b>		
Organización del diálogo social	GRI 103-2	57-59

<b>Contenido Ley 11/2018</b>	<b>Criterio de reporting</b>	<b>Página</b>
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	GRI 102-41	58-59
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	GRI 403-4 (2018)	59-62
<b>Formación</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	31, 62-63
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	64
<b>Accesibilidad, igualdad y diversidad</b>		
Accesibilidad universal personas con discapacidad	GRI 103-2	66-67
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2	65-66
Planes de igualdad	GRI 103-2	65
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2	27
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	65-66
Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	66-67
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 GRI 406-1	65-66
<b>Ética y transparencia</b>		
<b>Enfoque de gestión</b>		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 103-2	25
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15	24
<b>Derechos Humanos</b>		
Procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	GRI 103-2	25-28
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas de gestión de posibles abusos	GRI 103-2 GRI 102-17	25-28
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 103-2	25
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	26
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 103-2	26-27
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	26-28
Abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 408-1	26-28
<b>Anticorrupción</b>		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17	28- 29
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17	29
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	29
<b>Sociedad</b>		
<b>Enfoque de gestión</b>		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 103-2	86
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15	86
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 103-2	87

<b>Contenido Ley 11/2018</b>	<b>Criterio de reporting</b>	<b>Página</b>
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 103-2 LBG	88-89
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-42 GRI 102-43	88-89, 98
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13	29, 87-89
<b>Subcontratación y proveedores</b>		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308-1 GRI 414-1	90-92
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308-1 GRI 414-1	89-94
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1 GRI 414-1	93-94
<b>Consumidores</b>		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-2	95
Sistemas de reclamación	GRI 103-2 GRI 102-43	96-97
Quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2	97
<b>Información fiscal</b>		
Beneficios obtenidos país por país	Criterios contables	98
Impuestos sobre beneficios pagados	Impuestos sobre beneficios pagados en base a criterios contables	99
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Criterios contables	99