



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

**Estado de información no financiera
correspondiente al ejercicio anual 2019**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. INFORMACIÓN GENERAL	5
1.1. Modelo de negocio	5
1.2. Principales factores y tendencias.....	8
1.3. Objetivos y estrategias de la organización.....	8
1.4. Estrategia de riesgos	11
1.5. Perfil de la información no financiera	13
2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL	16
2.1. Derechos humanos	16
2.2. Anticorrupción	17
3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL	19
3.1. Empleo	19
3.2. Organización del trabajo	34
3.3. Salud y seguridad	37
3.4. Relaciones sociales	39
3.5. Formación	42
3.6. Accesibilidad, igualdad y diversidad	44
4. MEDIO AMBIENTE	47
4.1. Gestión ambiental	47
4.2. Uso sostenible de los recursos	48
4.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos	49
4.4. Cambio climático y contaminación.....	52
4.5. Protección de la biodiversidad	57
5. SOCIEDAD	60
5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.....	60
5.2. Subcontratación y proveedores	62
5.3. Consumidores	66
5.4. Información financiera.....	69
ANEXO I. RELACIÓN DE SOCIEDADES QUE FORMAN GRUPO SUEZ SPAIN CONSOLIDADO	70
ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	74

INTRODUCCIÓN

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2019 de 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 de 2018, 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 (estándares GRI). 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 2019 podrá ser consultada la publicación *2019 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 segundo año consecutivo presenta a todos sus grupos de relación su Memoria Anual de forma integrada, combinando sus resultados económicos con los anteriores. Este documento se ha elaborado implementando las directrices del International Integrated Reporting Council (IIRC) y en conformidad con la opción exhaustiva de los GRI Standards.

En línea con la Ley 11/2018, el presente EINF facilita información sobre cuestiones ambientales y relativas al personal y en relación con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como en relación con la sociedad 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. De manera específica, en los apartados "Cuestiones sociales y personal" y "Medio ambiente" se reporta información de España y Chile. La actividad del Grupo en España y Chile supone el 97% del importe neto de la cifra de negocio y agrupa cerca del 90% de la plantilla.

El presente EINF incluye la información cuantitativa del año 2018 que se incluyó en el EINF2018, recogido en la publicación *2018 en un zoom*. En dicha publicación se incluyó la información únicamente del Grupo en España y no información de la actividad ubicada en Chile. Este es el primer año que se incluye información de este país.

En la elaboración de este informe y la selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad realizado el 2019 (ver apartado "Materialidad") en el ámbito del Grupo en España y 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 hacer el seguimiento y evaluación.

Según el tipo de cambio utilizado en el EINF 854,63 pesos chilenos equivalen a 1 euro.

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 la actividad propia de SUEZ en Chile. Las sociedades que conforman dichas unidades pueden consultarse también en el anexo I.

La nomenclatura utilizada en el presente EINF es la siguiente: Grupo SUEZ se refiere al Grupo SUEZ a nivel mundial; el Grupo SUEZ Spain o Grupo se refiere a la actividad desarrollada por

el Grupo en todas las geografías en las que desarrollan actividades (ver países anteriormente citados). El Grupo en España y LATAM se refiere a la actividad realizada por el Grupo en España, Chile, Colombia, México, Perú y Paraguay. El Grupo en España o España se refiere a la actividad desarrollada 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 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

El Grupo gestiona recursos medioambientales y ofrece una gestión sostenible y eficiente de estos, proponiendo soluciones y servicios personalizados e innovadores a clientes para reducir el impacto de sus actividades.

Las actividades desarrolladas son:

- Gestión de todo el ciclo del agua:
 - Protección de recursos y entornos naturales
 - Producción y distribución de agua potable
 - Depuración de aguas residuales
 - Gestión eficaz de la infraestructura
 - Soluciones inteligentes
- Tratamiento del agua:
 - Desalación de agua de mar
 - Tratamiento de lodos
 - Purificación y reciclaje de aguas residuales
- Reciclaje y valorización de residuos:
 - Gestión de residuos
 - Soluciones de recuperación: materiales, energía y biológico
- Consultoría:
 - Soluciones de consultoría innovadoras: técnico, económico, ambiental y social
 - Asesoramiento en consultoría: desarrollo del proyecto, optimización de inversiones, y costes y plazos para proyectos complejos

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

El 97% del importe neto de la cifra de negocio de la actividad se concentra en España y Chile.

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, en conformidad con las regulaciones y contribuir a la implementación de una economía circular. Esta actividad se desarrolla principalmente en Cataluña y Cantabria.

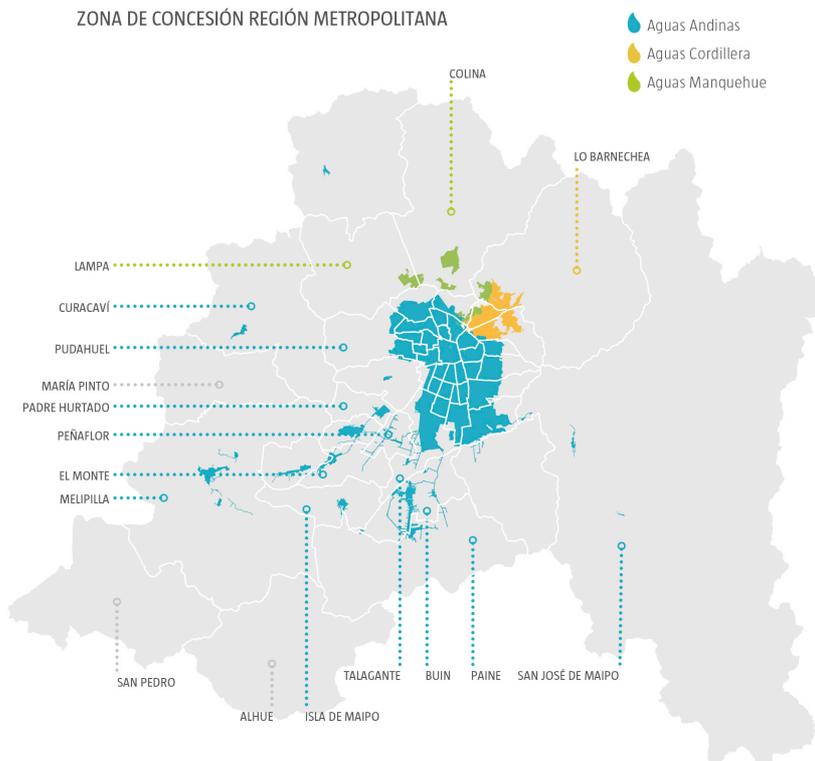
Los principales clientes del Grupo son las administraciones públicas en la actividad de gestión de todo el ciclo del agua, y clientes privados para la actividad de consultoría. Para la actividad de reciclaje y recuperación de residuos, los principales clientes son privados.

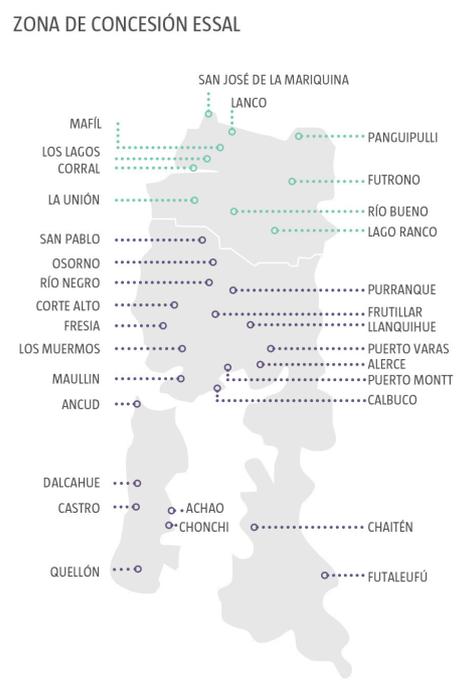
En España, el Grupo aglutina empresas dedicadas al ciclo integral del agua y al medio ambiente, con cercanía al territorio y a la ciudadanía para mejorar la calidad de vida de las personas.

Mapa de concesiones



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



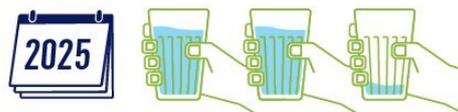


1.2. Principales factores y tendencias

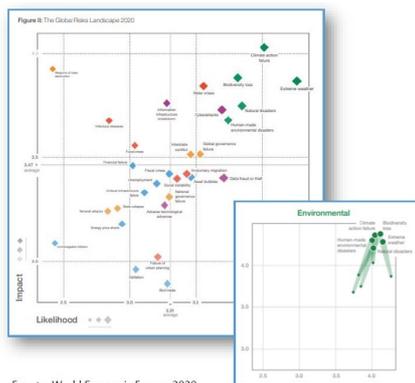
En 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, en la que se despliegan los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS), para la eliminación de la pobreza, la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de las ciudades.

Los grandes retos del siglo XXI vienen marcados por el **cambio climático** y la **presión demográfica**, ambos con incidencia directa en el agua. El cambio climático provoca alteraciones en el régimen de precipitaciones y en la temperatura, lo que afecta a la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos. Además, todas las previsiones apuntan a que la población mundial seguirá aumentando de manera exponencial durante los próximos años. En este sentido, se prevé que en 2025 más de un tercio de la población podría estar viviendo en países sometidos a estrés hídrico y escasez de agua y que en 2030 el suministro de agua podría cubrir únicamente el 60% de la demanda.

1/3 de la población sufrirá estrés hídrico



El suministro de agua no cubrirá la demanda



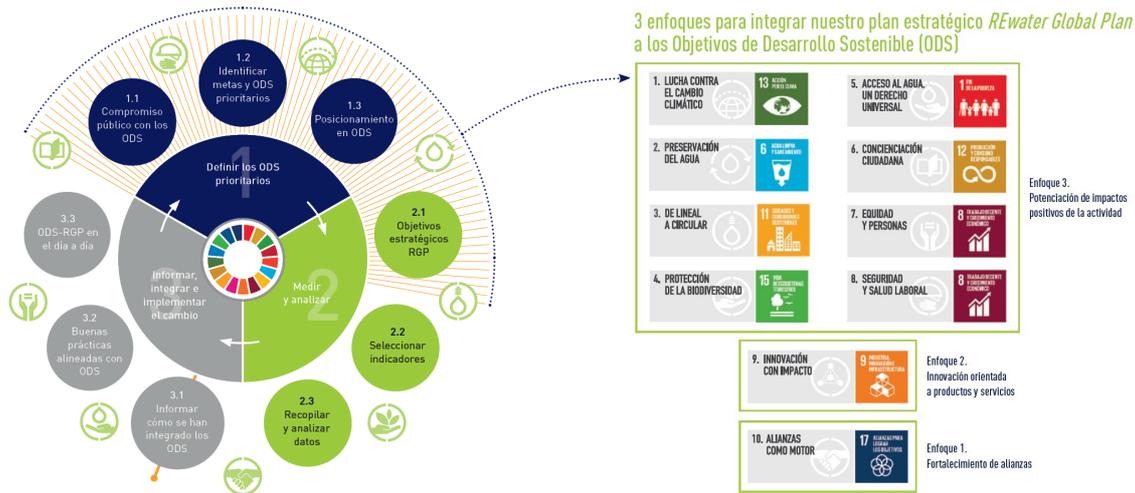
Además, las cuestiones ambientales, como la pérdida de biodiversidad, desastres naturales y los causados por la humanidad, el clima extremo, el fallo en la adaptación y mitigación al cambio climático son las que aparecen en las primeras posiciones en el mapa de riesgos global. Cinco de los siete riesgos globales más probables y de mayor impacto son ambientales (Foro Económico Mundial, 2020).

1.3. Objetivos y estrategias de la organización

La respuesta del Grupo ante estas tendencias es disponer de objetivos y estrategias acordes al modelo de negocio y a la realidad de su entorno inmediato, considerando los retos planteados, además de asumir el compromiso con los ODS.

En el caso de España, se aborda el compromiso con los ODS desde tres enfoques. El primero se orienta al fortalecimiento de alianzas y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, la compañía fomenta el diálogo y lleva a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que opera. La segunda línea de trabajo –más enfocada a su ámbito de actividad– se centra en el desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos para los ODS, generando al mismo tiempo nuevas oportunidades de negocio. Por último, el tercer enfoque aborda su aportación a los

ODS a partir de la contribución llevada a cabo en las operaciones y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para sus grupos de relación. Se han integrado los Objetivos de Desarrollo Sostenible, abordando la Agenda 2030, a través del plan estratégico de desarrollo sostenible, REwater Global Plan (2017-2021), que recoge el compromiso del Grupo con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales. De esta forma, el REwater Global Plan contribuye al Road Map del Grupo SUEZ.



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 CO₂ 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.
- 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 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

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

CONTRIBUCIÓN DE AGUAS ANDINAS A LOS ODS



Grupo Aguas Andinas definió una estrategia de largo plazo denominada *Santiago Merece un 7* (SM7), que le permite estar en sintonía con su compromiso con el desarrollo sostenible de la ciudad, sus habitantes y su entorno natural. SM7 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 Hoja de Ruta de Sustentabilidad 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 sus ciudadanos 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.

 <p>MODELO DE NEGOCIO</p>	 <p>RESILIENCIA</p>	 <p>DIGITALIZACIÓN</p>	 <p>ECONOMÍA CIRCULAR</p>	 <p>LEGITIMIDAD SOCIAL</p>	 <p>INNOVACIÓN Y PERSONAS</p>	 <p>AGUA Y CALIDAD DE VIDA</p>
<p>Compromiso: Ser una empresa rentable, responsable y transparente.</p>	<p>Compromiso: Garantizar el suministro en condiciones de sequía y cambio climático, preservando el agua como fuente de vida.</p>	<p>Compromiso: Acelerar la revolución digital al servicio de los Ciudadanos, de la Operación y de la Cultura Interna.</p>	<p>Compromiso: Liderar la lucha contra el cambio climático, contribuyendo al objetivo mundial de limitar a 2°C el aumento de la temperatura global.</p>	<p>Compromiso: Aumentar la satisfacción con la compañía de los Grupos de Interés, reforzando el diálogo y promoviendo el valor compartido.</p>	<p>Compromiso: 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>Compromiso: Favorecer la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos y promover la creación de entornos saludables.</p>
<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser una empresa económicamente sustentable. • Ser líderes en buen Gobierno Corporativo. • Apoyar el desarrollo de proveedores responsables social y medioambientalmente. • Impulsar el modelo de negocio responsable con el clima y con impacto social positivo. 	<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar una estrategia de adaptación al cambio climático fortaleciendo la resiliencia operacional. • Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los glaciares, las montañas, los humedales, el bosque de ribera, los ríos, los acuíferos y los lagos. • Promover el uso de fuentes alternativas para usos que no requieren calidad de agua potable. • Proponer sistemáticamente a nuestros clientes planes de resiliencia a efectos del cambio climático. 	<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar la conexión digital con los ciudadanos. • Automatizar la operación. • Implantar la cultura interna AGUA 4.0. 	<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseguir 0 impacto climático a través de la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero y de la Huella Hídrica. • Conseguir la sustentabilidad 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 el reúso y la valorización de los desechos que se convierten en materias primas secundarias. 	<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la satisfacción de los Grupos de Interés con la compañía, manteniendo una relación proactiva, permanente y regulada. • Fortalecer la figura del Customer Counsel. • Contribuir al desarrollo local. • Garantizar el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. 	<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el buen estado de salud y la seguridad en el trabajo, comprometiéndonos con el reto de 0 accidentes laborales. • Atraer y retener el talento. • Promover el bienestar y la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos. • Favorecer modos de trabajo colaborativos y globalizados. • Promover la innovación abierta para el desarrollo de soluciones sustentables. 	<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorecer la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. • Preservar la biodiversidad de los ecosistemas.

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 los mismos a través de los diferentes responsables de riesgos. Fruto de este ejercicio, se compone un mapa de riesgos ámbito España y otro ámbito LATAM. 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, nombrándose un responsable de la ejecución de dichos planes y realizándose 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, el establecido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Los riesgos quedan incluidos en las siguientes categorías:

- **Estratégicos.** Cambios en las costumbres del cliente, las amenazas competitivas, los cambios económicos y políticos, los incumplimientos de acuerdos por parte de terceros, la

incidencia de las nuevas tecnologías, los nuevos métodos de distribución y los cambios en la normativa y la legislación.

- **Financieros.** Son los riesgos derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio y de interés, el impago de clientes y el no cumplimiento de las normativas financieras, entre otros.
- **Operativos.** Están relacionados con la contratación, los sistemas de control de procesos y calidad, la productividad, los fallos en la cadena de suministros y la ausencia de planes de contingencia. En esta misma categoría se incluyen los riesgos asociados a los desastres naturales, los daños causados a los activos y los riesgos de responsabilidad civil, que podrían afectar negativamente al rendimiento de la empresa.

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); financiero (climático, de contaminación ambiental, de crédito, de inversión, de liquidez, de tasa de interés).

La Dirección de Riesgos y Seguros del Grupo ha realizado durante 2019 un ejercicio de integración de los riesgos identificados en el Grupo Aguas Andinas, quedando estos integrados en el mapa de riesgos de LATAM.

El Comité ASCI ha aprobado el mapa de riesgos de España y el mapa de riesgos de LATAM ha sido aprobado por los directores generales de esa región. La Dirección de Riesgos y Seguros ha realizado los seguimientos semestrales de los planes de acción formulados en los mapas de riesgos del 2019 y se han presentado al Comité ASCI y a los directores generales de LATAM, respectivamente.

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 por las evaluaciones de control interno realizadas en el Grupo muestra que en el 97% de las acciones 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.

En el **ámbito medioambiental**, el Grupo en España ha realizado la evaluación de los riesgos de acuerdo a 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 5.000.000 €, 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 ha tenido una obligación legal para tener un seguro de responsabilidad medioambiental.

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:

- Gestión de calidad, según ISO 9001.
- Prevención de riesgos laborales, según OHSAS 18001. En 2019 varias empresas están certificándose según ISO 45001.
- Gestión de la inocuidad del agua, según ISO 22000.
- Gestión ambiental, según ISO 14001.
- Gestión energética, según ISO 50001.
- Gestión del desarrollo sostenible, según SGE21.
- Gestión de la continuidad del negocio, según ISO22301.

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 se llevan 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 2019 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 ISO 37001:2017.

SUEZ en Chile también dispone de un sistema integrado de gestión que incluyen las certificaciones ISO 9001, 14001, OHSAS 18001 y la certificación en la Norma Chilena 3262 sobre Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal para diferentes empresas, alcances y actividades.

1.5. Perfil de la información no financiera

Análisis de materialidad

El término *materialidad* se define como la relevancia de la información no financiera reportada. Realizar el estudio de materialidad es uno de los requisitos fundamentales para elaborar la memoria de sostenibilidad según los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). 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).

Durante 2019, en España se ha realizado un análisis de materialidad en el que se ha tenido en cuenta tanto la opinión de la compañía como la opinión de los grupos de relación. A partir de este estudio se han levantado aquellas temáticas que son relevantes. A continuación, se presenta el listado de temas materiales, de más relevante a menos, resultante de este estudio:

- Calidad del agua potable
- Disponibilidad del agua
- Calidad del agua tratada
- Ética e integridad
- Economía circular
- Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
- Adaptación al cambio climático
- Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario
- Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
- Captación y fidelización de talento
- Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
- Construcción de alianzas
- Seguridad y salud laboral
- Eficiencia en las redes de distribución del agua
- Gestión de datos personales y ciberseguridad
- Transparencia
- Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
- Reutilización del agua tratada
- Reducción de la huella de carbono
- Gestión de riesgos
- Generación de energía renovable
- Formación y desarrollo profesional
- Claridad en las tarifas y las facturas
- Innovación y transferencia de conocimientos
- Sostenibilidad financiera
- Gobernanza corporativa
- Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- Preservación de la biodiversidad
- Medidas de conciliación a empleados
- Inversiones sostenibles
- Diversidad e inclusión
- Desarrollo de la comunidad local
- Diálogo y relación con los empleados
- Cadena de suministro responsable
- Compensación y prestaciones a los empleados
- Ecodiseño de procesos e instalaciones
- Mitigación de impactos in situ de las operaciones

El Grupo Aguas Andinas ha realizado durante 2019 un análisis de materialidad siguiendo una metodología como la utilizada en España y llegando a la siguiente relación de temas materiales:

- Licencia para operar
- Aporte al debate político y adaptación a regulaciones
- Gobernanza en la gestión
- Resiliencia del modelo de negocio
- Oportunidades financieras sostenibles
- Preparación y respuesta ante incidentes y emergencias
- Expectativas de servicio
- Calidad del producto
- Protección de la información y datos personales
- Sequía
- Adaptación al cambio climático
- Sustentabilidad energética
- Mitigación de emisiones
- Reducción de residuos
- Biodiversidad y servicios ecosistémicos
- Relacionamiento con grupos de interés
- Derechos humanos
- Clima laboral y relaciones laborales
- Salud y seguridad ocupacional, bienestar
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Gestión del talento
- Generación de valor social positivo

2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL

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. En este sentido, sus 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.

El Grupo y las empresas en España y LATAM asumen el compromiso en favor de los derechos humanos y respeto de la dignidad humana a través del Código Ético, y en 2019 se ha hecho pública una política de derechos humanos del Grupo SUEZ.

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas 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, especialmente el segundo.

Adicionalmente, Grupo Aguas Andinas dispone de una política de Derechos Humanos que da cuenta de su compromiso organizacional para sentar las bases de un reconocimiento y gestión eficiente y de mejora continua en materia de derechos humanos.

El Grupo en España promueve un comportamiento responsable evitando en todo momento practicar discriminación de ningún tipo, sea de palabra o de acto, vinculada en particular con la edad, sexo, etnia, orígenes sociales o culturales, religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida u otras manifestaciones de diversidad. Asimismo, a través de las políticas de selección se han establecido una serie de principios: principio de no-discriminación por sexo, edad, raza, religión, discapacidad y/o orientación sexual; principio de discriminación positiva, y principio de diversidad que favorezca la incorporación de jóvenes, personas en riesgo de exclusión y violencia de género. En 2017 se aprobó la Política de Equidad del Grupo en España, en la que 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 cultivo de la diversidad como valor de la organización no puede limitarse únicamente al establecimiento de políticas de no-discriminación, aunque las mismas sean un mínimo imprescindible, sino que es preciso fomentar activamente medidas que estimulen la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, etnia, cultura, religión, género y orientación sexual; en definitiva, ser capaces de generar una cultura empresarial inclusiva de la diferencia.

A nivel interno, se ha mejorado el proceso de publicación de vacantes con la implantación de plataformas que permiten a la plantilla el acceso a oportunidades de cambio profesional en todo el mundo.

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.

Del mismo modo, el Grupo en España hace extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

En Chile, el Grupo Aguas Andinas se asegura de que los derechos fundamentales de los trabajadores/as cumplan de acuerdo a 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 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. Se han realizado diversas acciones tanto de comunicación como de formación para el refuerzo del uso de estos canales.

Durante 2019, el Grupo en España y LATAM 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.

El Grupo Aguas Andinas ha desarrollado 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 llevaron a cabo diferentes acciones, entre ellas la capacitación de su plantilla en esta materia y la inclusión de los derechos humanos en diferentes políticas, tipo denuncia (“incumplimiento política DDHH”) en el canal de denuncias de la compañía.

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 en España y en LATAM han asumido como propios.

La política de tolerancia cero a la corrupción se recoge tanto en el Código Ético como en la *Guía de Ética en las Relaciones Comerciales*, en la que se recogen los principios de actuación en las relaciones comerciales con terceros (clientes, proveedores, socios comerciales, la 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.

Además, las empresas del Grupo en España y en LATAM 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.

En el marco de cumplimiento de la ley Sapin II, las empresas del Grupo en España y en LATAM realizan una evaluación anual de riesgos de corrupción, elaborando planes de actuación asociados y atendiendo los requerimientos de rendición de cuentas como mínimo una vez al año.

En la mayoría de los países de LATAM en el Grupo, incorporan una cláusula estándar anticorrupción con terceros.

Además, en aquellos países donde hay un mayor desarrollo normativo y legislativo en cuanto a los modelos de prevención de delitos específicos del país, se ha avanzado en el desarrollo de análisis de riesgos e implementación y evaluación de políticas y controles específicos, como es el caso de las empresas del Grupo en España el Grupo Aguas Andinas. Ambos casos cuentan con normativa interna aplicada a la prevención de las incidencias de corrupción, soborno y blanqueo de capitales. Adicionalmente, el Grupo Aguas Andinas tiene su 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.

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros. Asimismo, comprende un conjunto normativo interno que establece pautas de actuación en diversas materias.

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

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.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En 2019 el Grupo en España invirtió 10,2 M€ en acciones sociales: unas 370.520 personas beneficiadas y unas 1.653 entidades beneficiadas.

En 2019 el Grupo Aguas Andinas donó 0,49 M€ a 30 entidades, de los cuales, 0,17 M€ fueron en concepto de donaciones y 0,32 M€, en membresías y auspicios (patrocinios).

3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL

La información de este capítulo se centra en la actividad del Grupo desarrollada en España y Chile, ya que ambos países agrupan el 97% del importe neto de la cifra de negocio y cerca del 90% de la plantilla.

En el Grupo en España y SUEZ en Chile, la franja de edad "entre 30 años y 50 años" incluye personas trabajadoras entre 30 y 50 años, ambos incluidos, mientras que en el Grupo Aguas Andinas el rango de edad entre 31 y 50 años incluye personas trabajadoras entre 31 y 50 años, ambos incluidos.

En referencia a las categorías profesionales, se presentan las categorías profesionales utilizadas en Grupo Aguas Andinas y en SUEZ en Chile. En el caso del Grupo en España, se han utilizado las mismas categorías profesionales en 2018 y 2019 salvo para el caso de las remuneraciones, en el que se ha utilizado una clasificación distinta. En este caso, la plantilla que en 2018 fue asignada a la categoría "personal titulado superior y de grado medio" en 2019 ha sido distribuida en las categorías de "mandos" y "personal técnico". Este cambio en las categorías en la información referente a remuneraciones responde a una clasificación de la plantilla más acorde a las diferentes posiciones dentro de la organización. Por una cuestión de registro de la información, estas nuevas categorías no se han podido utilizar todavía en el resto de datos sobre el personal.

3.1. Empleo

Personas empleadas, por sexo

	2018
ESPAÑA	
Mujeres	2.843
Hombres	8.264
TOTAL	11.107
	2019
ESPAÑA	
Mujeres	2.788
Hombres	8.171
TOTAL	10.959
CHILE	
Grupo Aguas Andinas	
Mujeres	469
Hombres	1.668
TOTAL	2.137
SUEZ en Chile	
Mujeres	130
Hombres	615
TOTAL	745

Datos plantilla a 31/12/2019.

Personas empleadas, por edad

	2018
ESPAÑA	
Hasta 29 años	511
Entre 30 y 50 años	6.942
A partir de 51 años	3.654
TOTAL	11.107
	2019
ESPAÑA	
Hasta 29 años	491
Entre 30 y 50 años	7.043
A partir de 51 años	3.425
TOTAL	10.959
CHILE	
Grupo Aguas Andinas	
Hasta 30 años	334
Entre 31 y 50 años	1.298
A partir de 51 años	505
TOTAL	2.137
SUEZ en Chile	
Hasta 29 años	169
Entre 30 y 50 años	492
A partir de 51 años	84
TOTAL	745

Datos plantilla a 31/12/2019.

Personas empleadas, por clasificación profesional

	2018
ESPAÑA	
Directores	327
Personal titulado superior y de grado medio	2.423
Cargos intermedios	1.489
Oficiales administrativos/as	1.386
Oficiales no administrativos/as	2.775
Personal auxiliar obrero y subalterno	2.707
TOTAL	11.107
	2019
ESPAÑA	
Directores	330
Personal titulado superior y de grado medio	2.339
Cargos intermedios	1.484
Oficiales administrativos/as	1.340
Oficiales no administrativos/as	2.817
Personal auxiliar obrero y subalterno	2.649
TOTAL	10.959
CHILE	
Grupo Aguas Andinas	
Gerentes y ejecutivos/as principales	84
Jefatura	160
Profesionales	730
Personal técnico	461
Personal administrativo	109
Personal operario	593
TOTAL	2.137
SUEZ en Chile	
Directores	19
Mandos	101
Personal técnico	280
Personal administrativo	56
Personal operario	289
TOTAL	745

Datos plantilla a 31/12/2019.

Distribución de modalidades de contrato

	2019		
ESPAÑA	Jornada completa	Jornada parcial	Total
Indefinido	9.422	282	9.704
Temporal	853	402	1.255
TOTAL	10.275	684	10.959
CHILE	Jornada completa	Jornada parcial	Total
Grupo Aguas Andinas			
Indefinido	2.067	0	2.067
Plazo fijo	70	0	70
TOTAL	2.137	0	2.137
SUEZ en Chile			
Indefinido	611	0	611
Plazo fijo	134	0	134
TOTAL	745	0	745

En 2018, el Grupo en España no publicó esta información sobre modalidades de contrato por tipo de jornada. Datos plantilla a 31/12/2019.

Modalidades de contrato por sexo, edad y clasificación profesional (promedio anual), 2018

ESPAÑA	2018					
	Indefinido		Temporal		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Hasta 29 años						
Directores	0	0	0	0	0	0
Personal titulado superior y de grado medio	52	53	26	30	78	83
Cargos intermedios	16	19	15	18	31	37
Oficiales administrativos/as	14	9	10	7	24	16
Oficiales no administrativos/as	2	44	0	39	2	83
Personal auxiliar obrero y subalterno	22	68	19	55	41	123
TOTAL	106	193	70	149	176	342
Entre 30 y 50 años						
Directores	46	144	1	0	47	144
Personal titulado superior y de grado medio	719	979	40	69	759	1.048
Cargos intermedios	219	546	16	25	235	571
Oficiales administrativos/as	571	249	25	6	596	255
Oficiales no administrativos/as	8	1.497	3	169	11	1.666
Personal auxiliar obrero y subalterno	327	1.161	49	208	376	1.369
TOTAL	1.890	4.576	134	477	2.024	5.053
A partir de 51 años						
Directores	10	93	0	0	10	93
Personal titulado superior y de grado medio	73	303	2	7	75	310
Cargos intermedios	69	449	1	15	70	464
Oficiales administrativos/as	192	193	4	7	196	200
Oficiales no administrativos/as	1	786	0	53	1	839
Personal auxiliar obrero y subalterno	81	482	6	46	87	528
TOTAL	426	2.306	13	128	439	2.434
TOTAL	2.422	7.075	217	754	2.639	7.829

**Modalidades de contrato por sexo, edad y clasificación profesional (promedio anual),
2019**

ESPAÑA	2019					
	Indefinido		Temporal		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Hasta 29 años						
Directores	0	0	0	0	0	0
Personal titulado superior y de grado medio	47	49	18	27	65	76
Cargos intermedios	14	17	14	20	28	37
Oficiales administrativos/as	14	10	5	5	19	15
Oficiales no administrativos/as	1	48	0	35	1	83
Personal auxiliar obrero y subalterno	19	60	20	63	39	123
TOTAL	95	184	57	150	152	334
Entre 30 y 50 años						
Directores	48	137	1	0	49	137
Personal titulado superior y de grado medio	705	911	38	62	743	973
Cargos intermedios	222	536	10	24	232	560
Oficiales administrativos/as	555	237	24	3	579	240
Oficiales no administrativos/as	10	1.523	3	157	13	1.680
Personal auxiliar obrero y subalterno	305	1.114	58	214	363	1.328
TOTAL	1.845	4.458	134	460	1.979	4.918
Más de 50 años						
Directores	10	98	0	0	10	98
Personal titulado superior y de grado medio	86	334	3	7	89	341
Cargos intermedios	72	451	1	17	73	468
Oficiales administrativos/as	204	183	5	8	209	191
Oficiales no administrativos/as	0	850	0	55	0	905
Personal auxiliar obrero y subalterno	89	476	5	54	94	530
TOTAL	461	2.392	14	141	475	2.533
TOTAL	2.401	7.034	205	751	2.606	7.785
CHILE						
Grupo Aguas Andinas						
	Indefinido		Plazo fijo		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Hasta 30 años						
Gerentes y ejecutivos/as principales	0	0	0	0	0	0
Jefatura	2	1	0	0	2	1
Profesionales	34	41	3	5	37	46
Personal técnico	16	45	3	7	19	52
Personal administrativo	5	3	0	1	5	4
Personal operario	0	89	1	10	1	99
TOTAL	57	179	7	23	64	202
Entre 31 y 50 años						
Gerentes y ejecutivos/as principales	6	37	0	0	6	37
Jefatura	24	78	0	0	24	78
Profesionales	191	299	4	6	195	305
Personal técnico	55	205	2	4	57	209

Personal administrativo	33	15	0	1	33	16
Personal operario	7	310	0	16	7	326
TOTAL	316	944	6	27	322	971
A partir de 51 años						
Gerentes y ejecutivos/as principales	4	33	0	0	4	33
Jefatura	12	46	0	0	12	46
Profesionales	31	117	0	0	31	117
Personal técnico	18	112	0	0	18	112
Personal administrativo	20	30	0	0	20	30
Personal operario	0	141	0	2	0	143
TOTAL	85	479	0	2	85	481
TOTAL	458	1.602	13	52	471	1.654
SUEZ en Chile						
	Indefinido		Plazo fijo		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Hasta 29 años						
Directores	0	0	0	0	0	0
Mandos	1	4	1	0	2	4
Personal técnico	14	32	7	16	21	48
Personal administrativo	5	9	3	2	8	11
Personal operario	1	51	0	14	1	65
TOTAL	21	96	11	32	32	128
Entre 30 y 50 años						
Directores	1	10	0	0	1	10
Mandos	16	73	1	4	17	77
Personal técnico	39	114	4	20	43	134
Personal administrativo	13	17	2	3	15	20
Personal operario	8	152	1	22	9	174
TOTAL	77	366	8	49	85	415
A partir de 51 años						
Directores	1	8	0	0	1	8
Mandos	0	13	0	1	0	14
Personal técnico	2	15	0	1	2	16
Personal administrativo	3	2	0	0	3	2
Personal operario	1	32	0	7	1	39
TOTAL	7	70	0	9	7	79
TOTAL	105	532	19	90	124	622

Personal operario	7	326	0	0	7	326
TOTAL	322	971	0	0	322	971
A partir de 51 años						
Gerentes y ejecutivos/as principales	4	33	0	0	4	33
Jefatura	12	46	0	0	12	46
Profesionales	31	117	0	0	31	117
Personal técnico	18	112	0	0	18	112
Personal administrativo	20	30	0	0	20	30
Personal operario	0	143	0	0	0	143
TOTAL	85	481	0	0	85	481
TOTAL	471	1.654	0	0	471	1.654
SUEZ en Chile						
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Hasta 29 años						
Directores	0	0	0	0	0	0
Mandos	2	4	0	0	2	4
Personal técnico	21	48	0	0	21	48
Personal administrativo	8	11	0	0	8	11
Personal operario	1	65	0	0	1	65
TOTAL	32	128	0	0	32	128
Entre 30 y 50 años						
Directores	1	10	0	0	1	10
Mandos	17	77	0	0	17	77
Personal técnico	43	134	0	0	43	134
Personal administrativo	15	20	0	0	15	20
Personal operario	9	174	0	0	9	174
TOTAL	85	415	0	0	85	415
A partir de 51 años						
Directores	1	8	0	0	1	8
Mandos	0	14	0	0	0	14
Personal técnico	2	16	0	0	2	16
Personal administrativo	3	2	0	0	3	2
Personal operario	1	39	0	0	1	39
TOTAL	7	79	0	0	7	79
TOTAL	124	622	0	0	124	622

Despidos por sexo y clasificación profesional

	2018		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
Directores	6	16	22
Personal titulado superior y de grado medio	18	49	67
Cargos intermedios	10	23	33
Oficiales administrativos/as	10	8	18
Oficiales no administrativos/as	2	25	27
Personal auxiliar obrero y subalterno	13	22	35
TOTAL	59	143	202
	2019		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
Directores	0	6	6
Personal titulado superior y de grado medio	14	52	66
Cargos intermedios	4	15	19
Oficiales administrativos/as	14	5	19
Oficiales no administrativos/as	1	18	19
Personal auxiliar obrero y subalterno	5	20	25
TOTAL	38	116	154
CHILE			
Grupo Aguas Andinas	Mujer	Hombre	Total
Gerentes y ejecutivos/as principales	1	2	3
Jefatura	1	1	2
Profesionales	9	12	21
Personal técnico	2	8	10
Personal administrativo	3	3	6
Personal operario	0	11	11
TOTAL	16	37	53
SUEZ en Chile	Mujer	Hombre	Total
Directores	0	0	0
Mandos	2	21	23
Personal técnico	6	16	22
Personal administrativo	6	13	19
Personal operario	1	23	24
TOTAL	15	73	88

Despidos por sexo y edad

	2018		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
Hasta 29 años	1	2	3
Entre 30 y 50 años	45	68	113
A partir de 51 años	13	73	86
TOTAL	59	143	202
	2019		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
Hasta 29 años	1	2	3
Entre 30 y 50 años	23	61	84
A partir de 51 años	14	53	67
TOTAL	38	116	154
CHILE			
Grupo Aguas Andinas	Mujer	Hombre	Total
Hasta 30 años	4	10	14
Entre 31 y 50 años	11	24	35
A partir de 51 años	1	3	4
TOTAL	16	37	53
SUEZ en Chile	Mujer	Hombre	Total
Hasta 29 años	1	11	12
Entre 30 y 50 años	14	51	65
A partir de 51 años	0	11	11
TOTAL	15	73	88

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

	2018			
ESPAÑA	Salario medio* mujer	Salario medio* hombre	Salario medio general	Brecha salarial***
Hasta 29 años	25.547	24.483	24.848	-4,3%
Entre 30 y 50 años	34.813	35.557	35.340	2,1%
A partir de 51 años	40.892	43.533	43.121	6,1%
TOTAL	35.333	37.829	37.198	6,6%
	2019			
ESPAÑA	Salario medio** mujer	Salario medio** hombre	Salario medio general	Brecha salarial***
Hasta 29 años	26.581	24.751	25.322	-7,4%
Entre 30 y 50 años	35.433	35.500	35.480	0,2%
A partir de 51 años	40.874	43.785	43.315	6,6%
TOTAL	36.051	38.026	37.533	5,2%

* 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's, tomando en cuenta datos detallados de altas y bajas durante el año (a nivel de día), cambios de jornada durante el año... Estos datos han cambiado respecto a los publicados en *2018 en un zoom* debido a que se ha recalculado en base a una metodología más detallada.

** 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's, 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.

Remuneraciones medias por edad (euros)

	2019
CHILE	
Grupo Aguas Andinas	Salario medio general*
Regulado	32.440
Hasta 30 años	22.731
Entre 31 y 50 años	31.359
A partir de 51 años	38.202
No regulado	15.612
Hasta 30 años	11.901
Entre 31 y 50 años	16.946
A partir de 51 años	18.837
TOTAL	27.375
SUEZ en Chile	Salario medio general**
Hasta 29 años	13.741
Entre 30 y 50 años	21.749
A partir de 51 años	31.596
TOTAL	21.035

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

** Considera el salario real devengado.

Remuneraciones medias por sexo y brecha salarial (euros)

	2019
CHILE	
Grupo Aguas Andinas	Salario medio general*
Mujeres	26.866
Hombres	27.522
Brecha salarial**	2,38%
SUEZ en Chile	Salario medio general***
Mujeres	20.290
Hombres	21.181
Brecha salarial**	4,21%

* 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..

***Considera el salario real devengado.

Remuneraciones medias por categoría profesional (euros)

	2018*
ESPAÑA	Salario medio general**
Dirección	106.915
Mandos	51.358
Personal técnico	37.919
Personal administrativo	30.208
Personal operario	28.891
TOTAL	37.200
	2019
ESPAÑA	Salario medio general**
Dirección	103.638
Mandos	51.520
Personal técnico	38.809
Personal administrativo	30.442
Personal operario	29.320
TOTAL	37.533

* Recalculado el sueldo con las nuevas categorías profesionales.

** 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's, tomando en cuenta datos detallados de altas y bajas durante el año (a nivel de día), cambios de jornada durante el año...

	2019
CHILE	
Grupo Aguas Andinas	Salario medio general*
Gerentes y ejecutivos/as principales	108.859
Jefatura	48.816
Profesional	30.438
Personal técnico	18.251
Personal administrativo	15.070
Personal operario	18.672
TOTAL	27.375
SUEZ en Chile	Salario medio general**
Directores	142.833
Mandos	26.556
Personal técnico	20.045
Personal administrativo	16.401
Personal operario	15.484
TOTAL	21.035

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

**Considera el salario real devengado.

El importe de retribuciones medias por todos los conceptos devengadas en el ejercicio 2019 por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ha ascendido a 2.625,5 miles de euros (1.408,9 miles de euros en 2018), estando constituido por una persona jurídica y el resto persona físicas, todas ellas hombres.

El importe de retribuciones medias por todos los conceptos devengadas en el ejercicio 2019 de los directivos ha ascendido a 144,6 miles de euros en hombres y a 131,1 miles de euros en mujeres (en 2018 la remuneración media de los directivos ascendió a 133,2 miles de euros, no publicándose desagregada por sexo). 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, etnia 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 el mismo trabajo, así como procesos de selección, revisión salarial y promoción, basados en la evaluación del desempeño individual, con criterios comunes sin distinción de género.

Análisis comparado de la brecha salarial

La brecha salarial del Grupo en España es del 5,2%, menor que en 2018, 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

SUEZ 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 de actividad como el de la gestión del agua, construcción, energía o manufacturas.

Esta alta masculinización de la plantilla se concentra en las categorías de “operarios”, que suponen el 50% del total de la plantilla, y donde el porcentaje de hombres alcanza el 90%. La mejora de la brecha salarial en estas categorías 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 profesionales.

Por grupos de edad, la brecha salarial es negativa en el grupo “Hasta 29 años”, algo coherente con los cambios culturales y sociales y su impacto en la organización y en el sector.

El dato de brecha en la franja de “Entre 30 y 50 años” constata los resultados de las políticas aplicadas históricamente por el Grupo en España en este ámbito; es preciso seguir impulsando y potenciando tales políticas, para que tanto hombres como mujeres se beneficien de forma igualitaria de las medidas de conciliación y flexibilidad en las formas de trabajar.

La brecha en la franja “A partir de 51 años” es donde se concentra la mayor parte de la brecha en SUEZ. Junto al factor ya explicado de masculinización en determinadas categorías, parte de esta brecha se explica también por el sesgo académico en las carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) que, por el tipo de actividad de SUEZ, concentran prácticamente al 70% de las personas empleadas con titulación de grado medio y superior de la plantilla.

Dentro de este grupo de profesionales con titulación STEM, y gracias a las políticas que se han venido aplicando en SUEZ, el 33% son mujeres, valores muy por encima del porcentaje medio de mujeres que han cursado estos estudios en las últimas décadas, plazo en el que se ha ido configurando la plantilla. Esta base constituye una buena plataforma para seguir avanzando en este ámbito, impulsando la mayor presencia de perfiles femeninos en puestos de Dirección.

Implantación de políticas de desconexión laboral

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. En concreto, durante 2019 se ha establecido una política de desconexión digital en Emasagra y se ha avanzado en la negociación con la parte social para tratar de llegar a un acuerdo sobre desconexión digital en Aigües de Barcelona. En Chile, el Grupo todavía no ha implementado ninguna política ni medidas asociadas a la desconexión laboral.

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 hacen uso de la misma con sujeción 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, todo ello 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.

Horas de absentismo

	2018		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
Horario técnico de trabajo*	4.574.201	13.539.550	18.113.750
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	153.989	497.151	651.141
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	3.251	34.857	38.108
Total horas de ausencia por enfermedad sin baja	6.088	12.276	18.365
Índice de absentismo	3,57	4,02	3,91
	2019		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
Horario técnico de trabajo*	4.453.930	13.321.736	17.775.667
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	165.902	556.651	722.552
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	5.668	44.031	49.699
Total horas de ausencia por enfermedad sin baja	5.416	10.037	15.453
Índice de absentismo**	3,97	4,58	4,43
CHILE			
Grupo Aguas Andinas	Mujer	Hombre	Total
Horario técnico de trabajo*	986.720	3.421.877	4.408.597
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	41.104	70.773	111.877
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	231	1.100	1.331
Índice de absentismo**	4,19	2,10	2,57
SUEZ en Chile	Mujer	Hombre	Total
Horario técnico de trabajo*	270.063	1.348.092	1.618.155
Total horas de ausencia por enfermedad con baja, accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	12.577	52.782	65.359
Índice de absentismo**	4,66	3,92	4,04

* 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) x100.

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.

En España, se han aprobado nuevos acuerdos de conciliación en dos compañías, estableciendo medidas que mejoran los supuestos legalmente definidos y bajo el espíritu de la corresponsabilidad. Además, el Grupo en España ha mejorado y ampliado la acreditación Bequal, que ha certificado 37 sociedades como socialmente responsables en materia de discapacidad y tras el proceso de auditoría las ha calificado con el sello Bequal Plus. Así, se ha pasado de 35 compañías certificadas a 37 y se ha incrementado el rango de Bequal Standar a Bequal Plus.

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 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, entre ellos el programa Aquaflex, un sistema de retribución flexible, totalmente voluntario, que ofrece beneficios y ventajas en determinados productos.

El Grupo Aguas Andinas también 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, 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 hasta los 5 años; becas escolares)
- Beneficios para la familia (semana entretenida, fiesta anual)
- Beneficios para la salud (seguro complementario de salud, dental y vida; copagos de ciertos tratamientos de salud y consultas médicas a domicilio)

SUEZ en Chile ha obtenido la certificación en 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 todo su personal en estas instalaciones.

SUEZ en Chile cuenta con un procedimiento de conciliación de la vida laboral, familiar y personal que contempla medidas como:

- Flexibilidad horaria
- Día de cumpleaños
- Jornada especial de festividades

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 están sometidas las personas trabajadoras son los derivados de trabajos en: espacios confinados, altura, presencia de energías 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, 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 en España es del 97% y en Chile, del 89%.

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

	2019		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
Accidentes con baja y que no sean <i>in itinere</i>	10	136	146
CHILE			
Grupo Aguas Andinas	Mujer	Hombre	Total
Accidentes con baja y que no sean <i>in itinere</i>	0	12	12
SUEZ en Chile	Mujer	Hombre	Total
Accidentes con baja y que no sean <i>in itinere</i>	0	5	5

En 2018 no se publicó el dato del Grupo en España.

Índice de frecuencia

	2018		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
	1,13	10,62	8,35
	2019		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
	2,31	10,2	8,27
CHILE	Mujer	Hombre	Total
Grupo Aguas Andinas	0	3,51	2,72
SUEZ en Chile	0	3,63	3,12

IF = $(n^{\circ} \text{ ACTP} \cdot 10^6) / \text{hh reales trabajadas}$.

Índice de gravedad

	2018		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
	0,01	0,37	0,28
	2019		
ESPAÑA	Mujer	Hombre	Total
	0,22	0,44	0,39
CHILE	Mujer	Hombre	Total
Grupo Aguas Andinas	0	0,06	0,05
SUEZ en Chile	0	0,07	0,06

IG = $(\text{Días perdidos} \cdot 10^3) / \text{hh reales trabajadas}$.

Enfermedades profesionales por sexo

ESPAÑA	2018	
	Mujer	Hombre
	2	2
ESPAÑA	2019	
	Mujer	Hombre*
	0	7
CHILE	Mujer	Hombre
Grupo Aguas Andinas	0	0
SUEZ en Chile	0	0

* En 2019 no se pueden aportar el tipo y motivo de enfermedades laborales ya que el bajo volumen de casos, solo 7 EP en una plantilla numerosa, haría que se pueda identificar a la persona con el diagnóstico, y no lo permite la Ley de protección de datos personales (LOPD).

En el año 2019 el Grupo en España ha detectado un incremento del IG debido en gran medida a un aumento de accidentes en mujeres y un aumento de la duración de estos.

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 los 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 España, este diálogo se articula a través de dos formas diferenciadas:

- La primera es mediante la representación de los trabajadores/as, a través de las secciones sindicales, reguladas. En la gran mayoría de empresas existen los delegados 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 noventa y seis convenios colectivos y estos han sido posibles gracias a la negociación colectiva con diecisiete asociaciones sindicales. Además de participar en las negociaciones de condiciones de trabajo, participan activamente en las comisiones de seguridad y salud laboral, en las de riesgos psicosociales, en las de igualdad, en las 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
- Comités 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 2018, 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, el 85,63% de la plantilla del Grupo Aguas Andinas está sindicalizada, el 69,30% de está en el colectivo “negociadores” y el 28,73% está cubierta con extensión de beneficios. En SUEZ en Chile, el 40,94% de la plantilla está sindicalizada, el 37,99% de la plantilla está en el colectivo “negociadores” y el 2,95% 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 precedentes 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, no conformidades derivadas de auditorías.

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 que trabajen más de 25 personas. Podrá funcionar siempre que concurren una persona representante de la empresa y una persona representante de los trabajadores y trabajadoras.

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. Así mismo, el CPHS deberá reunirse cada vez que en la empresa ocurra un accidente del trabajo que ocasione la muerte de uno o más trabajadores/as o que, a juicio del presidente, le pudiera originar 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 los trabajadores y trabajadoras para la correcta utilización de los equipos e instrumentos de protección personal.
- Vigilar el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores y trabajadoras, de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
- Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajadores y trabajadoras.
- 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 la realización de cursos de capacitación y adiestramiento profesional de los trabajadores y trabajadoras.
- Velar por el adecuado orden y aseo de las dependencias en 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.

En concreto, en el Grupo Aguas Andinas, durante todo el año 2019 la consultora laboral Data-Lab ha conducido una instancia de diálogo y trabajo mancomunado entre empresa y organizaciones sindicales pertenecientes al Grupo Aguas Andinas, en la cual se han abordado diversas temáticas de relaciones laborales en el seno de la compañía.

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 subsidio

3.5. Formación

El Grupo tiene el compromiso de impulsar el talento de sus empleados y empleadas facilitando el acceso a formaciones, 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.

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.

Durante 2019, en España se ha trabajado para impulsar el talento en diversos colectivos o posiciones a través de: plataformas *online* para toda la plantilla y acciones específicas dedicadas al desarrollo del talento femenino, del talento experto y del talento joven. También se ha lanzado un programa pionero para el reconocimiento de la experiencia profesional del personal y la creación de itinerarios de desarrollo personalizados de nuevas competencias en base a las cualificaciones profesionales del sector. En 2019, 300 operarios y administrativos de

clientes han participado en la primera fase de este proyecto, que durante los próximos años se extenderá al conjunto de la organización.

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 y en modalidad semipresencial u *online*, en colaboración con prestigiosas universidades y centros educativos de España y América Latina.

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 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.

En SUEZ en Chile se han diseñado planes de formación anuales que incluyen actividades de capacitación, entrenamiento y charlas internas a fin de cubrir las necesidades de todas las personas trabajadoras para llevar a cabo sus actividades, que pueden influir en términos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional. En determinadas actividades, por su complejidad, se han trabajado planes de formación a dos años.

Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales

	2018
ESPAÑA	Horas
Directores	11.842
Titulados superiores y de grado medio	100.100
Cargos intermedios	27.646
Oficiales administrativos/as	13.274
Oficiales no administrativos/as	43.592
Personal auxiliar obrero y subalterno	27.229
TOTAL	223.683
	2019
ESPAÑA	Horas
Directores	8.995
Titulados superiores y de grado medio	80.962
Cargos intermedios	25.899
Oficiales administrativos/as	27.824
Oficiales no administrativos/as	31.739
Personal auxiliar obrero y subalterno	22.914
TOTAL	198.333
CHILE	
Grupo Aguas Andinas	Horas
Gerentes y ejecutivos/as principales	4.298
Jefatura	6.648
Profesionales	36.849
Personal técnico	23.126
Personal administrativo	3.662
Personal operario	32.030
TOTAL	106.613

SUEZ en Chile	Horas
Directores	749
Mando	6.105
Personal técnico	6.470
Personal administrativo	5.351
Personal operario	6.397
TOTAL	25.072

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. En las políticas de selección también se han implantado principios de no-discriminación por sexo, edad, etnia, religión, discapacidad y/o orientación sexual; principio de discriminación positiva, y principio de diversidad que favorezca la incorporación de jóvenes, personas en riesgo de exclusión y violencia de género.

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 con la equidad como principio corporativo.

El Grupo en España rige su actividad por el principio de no-discriminación por razones étnicas, religiosas, de 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.
- Las políticas y medidas que se desarrollan se basan fundamentalmente 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 2019 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 etnias, y actualmente el 3,2% del personal es de diversas nacionalidades.

Igualdad de género

Durante 2019, en el Grupo en España se han firmado y renovado dos planes de igualdad. En total hay 54 planes en empresas de SUEZ en España, que dan cobertura al 91% de la plantilla. 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.

Como acción principal destaca el programa **Bootcamp Impulsa**, organizado por las direcciones de Equidad, Talento y Escuela del Agua, y dirigido a mujeres que han sido identificadas por el mapa de talento como alto potencial. El programa tiene por objeto dotarlas de las herramientas necesarias para impulsar el desarrollo de su carrera profesional.

El Grupo en España ha realizado más de 3.350 horas de formación en igualdad, diversidad y prevención del acoso.

El Grupo Aguas Andinas y SUEZ en Chile (desde 2019), disponen de la certificación Norma 3262-2012, de igualdad de género y conciliación (tal y como se indica en el apartado de conciliación).

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 2019 ha impulsado medidas internas como formaciones transversales de igualdad y acoso, charla sobre acoso sexual, participación en el programa "Mentoring Comunidad Mujer" y el Programa para Ejecutivas BOW. 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 que vacante mujer se reemplaza por mujer. Adicionalmente, se ha formado un *focus group* femenino. En relación con medidas externas, el Grupo Aguas Andinas ha participado en el Seminario del SERNAMEG y ACHS, y se premió a Paulina Vicentela y Marta Colet como una de las 100 mujeres líderes del 2018 y 2019, respectivamente.

SUEZ en Chile dispone de una política de equidad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Esta política contempla compromisos como el de velar por la obtención de una posición más equilibrada de mujeres y hombres en cargos de responsabilidad, asegurando la igualdad de oportunidades y condiciones, de desarrollar medidas de prevención, identificación y sanción del acoso laboral y sexual, y fomentar la corresponsabilidad en el cumplimiento de tareas familiares. En particular, algunos compromisos quedan concretados en el Plan de Acción de Igualdad de Género y Conciliación 2019-2022. En el caso de la empresa EDAM, dispone de una política de igualdad de género y conciliación específica, así como un plan que tiene como objetivo establecer acciones que permitan disminuir o eliminar las brechas de género existentes en la organización. Dentro del plan de acción de igualdad de género y conciliación, este año se han realizado campañas de comunicación de derechos parentales, talleres de acoso sexual, de los procesos de selección, de objetivo "aumentar la participación de mujeres en los procesos de reclutamiento en un 30% para incorporar un 30% de mujeres". Asimismo, se ha aplicado el enfoque de género a las publicaciones realizadas para los procesos de selección, y se ha realizado el curso formación Agentes de Igualdad y talleres sobre acoso sexual, brecha salarial, comunicación, conciliación de la vida familiar, personal y familiar, violencia intrafamiliar, multiplicadores y charla lenguaje inclusivo.

Accesibilidad y diversidad funcional

En España, la normativa legal vigente establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un número de personas con discapacidad no

inferior al 2%, bien con contratación directa o a través de las medidas alternativas descritas en el certificado de excepcionalidad.

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

En 2019, el 2,35%* (el 2,36% en 2018) de la plantilla media de las empresas de más de 50 personas del Grupo en España son personas con discapacidad y, de las empresas obligadas por normativa legal, el 42% de ellas tienen más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad. Las empresas del Grupo en España cuentan con 261 personas con discapacidad en plantilla en 2019.

En cuanto a la accesibilidad de los edificios, durante 2019 el Grupo en España ha realizado un manual para adaptar los edificios a las condiciones de accesibilidad con la colaboración del CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas), a través del Instituto Eduardo Torroja. El manual tiene por objetivo servir como herramienta de fácil comprensión, para que personal no técnico de la organización pueda realizar la verificación de las condiciones básicas de accesibilidad de los edificios corporativos, reguladas en el Código Técnico de Edificación. Esta evaluación pondrá de manifiesto posibles acciones correctoras para su posterior implantación.

En España, durante 2019 se ha ampliado y mejorado la acreditación Bequal, certificando a 37 sociedades de SUEZ como socialmente responsables en materia de discapacidad, y tras el proceso de auditoría han sido calificadas con el sello Bequal Plus. Así, se ha pasado de 35 compañías certificadas a 37 y se ha incrementado el rango de Bequal Standar a Bequal Plus.

En Chile, la normativa legal publicada en abril de 2019 incorpora también a las empresas entre 100 y 199 trabajadores/as a cumplir con la Ley 21.015 que incentiva la inclusión laboral de personas con discapacidad, sumándose así a las empresas de 200 o más trabajadores/as, que están obligadas al cumplimiento de esta Ley desde el 1 abril de 2018.

Esta cuota de contratación (1%) se puede cumplir de manera directa, contratando personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez, o a través de alguna de las modalidades de cumplimiento alternativo dispuestas en la ley.

En 2019, el Grupo Aguas Andinas cuenta con 23 personas con discapacidad, que suponen un 1,08%* de personas con discapacidad y SUEZ en Chile cuenta 3 personas con discapacidad, que suponen el 0,40%* de personas con discapacidad.

El Grupo Aguas Andinas ha establecido como meta para 2022 que el 2% de sus puestos de trabajo sean ocupados por personas con algún tipo de discapacidad. La filial Ecoriles fue distinguida por el premio "Reintegro al trabajador rehabilitado" otorgado por ACHS y participó en la exposición Inclusión 2019 realizada en la Estación Mapocho.

En cuanto a accesibilidad, la normativa en Chile regula la accesibilidad universal a los edificios y establece disposiciones sobre la igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

SUEZ en Chile dispone de las instalaciones necesarias para recibir personal en situación de discapacidad, tratando siempre de contratar en base a la infraestructura existente, cumpliendo con lo normativo en materia de integración laboral y personas en situación de discapacidad.

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

4. MEDIO AMBIENTE

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 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 disponen de estrategias de acción claras y definidas en este informe.

En segundo lugar, los activos que gestiona el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas fueron 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 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 las instalaciones. El Grupo Aguas Andinas trabaja con una metodología de evaluación de riesgos Integral, en la que están incluidos los riesgos ambientales.

Efectos sobre el medio ambiente

Como gestores del recurso agua, la naturaleza de los efectos de la actividad desarrollada por el Grupo en España y 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

Para todo ello, 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

Todos estos 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 gestores 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 “Estrategia de riesgos”)
- Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. (Ver apartado “Estrategia de riesgos”)

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas ha 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.

También se dispone 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 costos 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, el Grupo contribuye a reducir la huella hídrica a través de dos líneas de actuación:

- La reutilización de las aguas residuales regeneradas
- 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 ³)	2018	2019	
	España	España	Grupo Aguas Andinas
Total agua captada	673,1	676,6	857,4
Total agua comprada	695,5	727,3	0,5
Total agua producida	490,3	514,1	861,0
Total agua distribuida	1.155,70	1.172,9	861,0
Total agua depurada	1.130,10	1.082,1	602,2
Total agua reutilizada	106,3	111,2	41,3

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) de agua. Esta acción permite optimizar el consumo de reactivos y garantizar el cumplimiento de parámetros de calidad.
- 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 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)

Reactivos	2019	
	España	Grupo Aguas Andinas
Reactivos ETAP	28.948	6.622
Reactivos EDAR	40.291	1.471

El Grupo en España no publicó el dato 2018.

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.

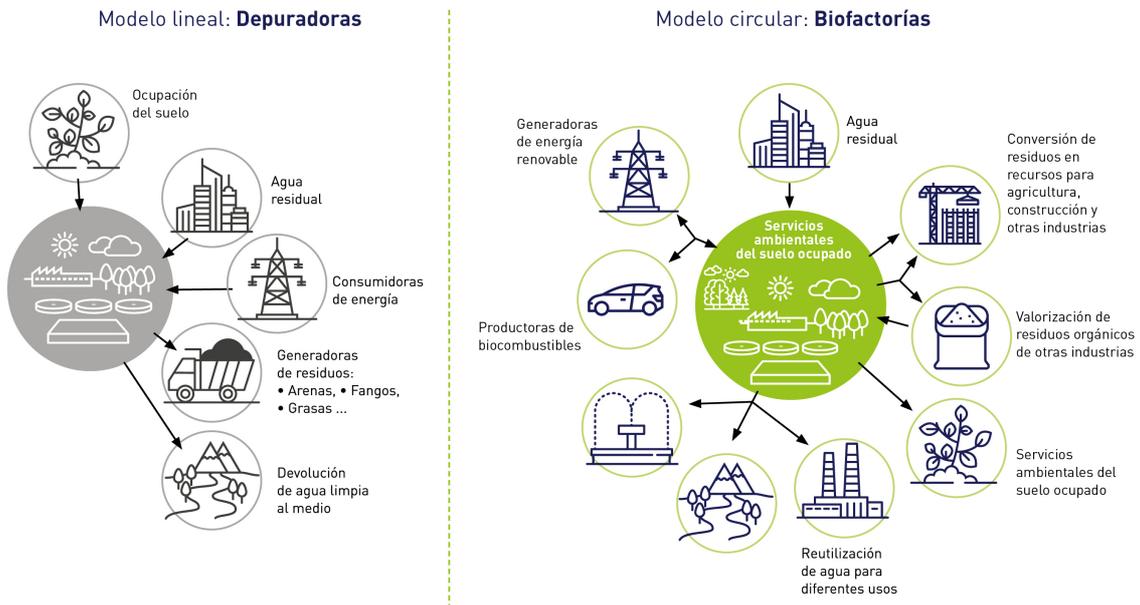
La aplicación del modelo circular permite avanzar hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y de materias primas, la reutilización de aguas residuales regeneradas y la valorización de los residuos para generar energía renovable y materias secundarias. Esto es 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 instalaciones, basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

Además de conseguir la circularidad total en cuanto a agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración 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 SUEZ en España y el Grupo Aguas Andinas están comprometidos con la eliminación de residuos, transformándolos en recursos para otros procesos a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje de los mismos. Los fangos de depuración del Grupo en España son el principal residuo generado en las operaciones, por ello dedican sus esfuerzos a valorizarlos. En la mayoría de casos se destinan a agricultura, ya que aportan nutrientes beneficiosos al suelo. En el Grupo Aguas Andinas, los biosólidos representan el 92% de los residuos no peligrosos. En 2019, aumentó de un 40% a un 70% los biosólidos dispuestos en los terrenos agrícolas.

Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en las obras de redes de abastecimiento y alcantarillado suponen el segundo 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 mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos. Además, disminuyen los gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido. Durante 2019 se ha realizado un estudio para analizar las buenas prácticas en este sentido, y planificar la extensión a aquellas explotaciones con un mayor volumen de residuos de construcción y demolición (RCD) generados.

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. En el caso de Aigües de Barcelona se prevé reutilizar el 70% de la tierra procedente de las obras de canalización en línea con el objetivo de reciclaje de RCD de la Unión Europea para 2020.

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 2019, el Grupo Aguas Andinas ha desarrollado una línea de trabajo de levantamiento e identificación de residuos generados con cada área responsable.

Residuos (t)

	2018		2019	
	ESPAÑA	ESPAÑA	ESPAÑA	Grupo Aguas Andinas
Valorizados				
No peligrosos	164.683	168.874	168.874	437.138
Excedentes de la construcción y obras	no disponible	no disponible	no disponible	219.458
Lodos	164.138	168.239	168.239	217.650
Residuos domiciliarios y asimilados/basuras/desbaste	8	97	97	30
Arenas	537	538	538	0
Peligrosos	no disponible	no disponible	no disponible	29
Aceites	no disponible	no disponible	no disponible	29
No valorizados				
No peligrosos	55.449	51.604	51.604	154.025
Lodos**	17.704	16.101	16.101	contabilizado en otro grupo
Excedentes de la construcción y obras	no disponible	no disponible	no disponible	55.329
Arenas**	13.579	11.998	11.998	contabilizado en otro grupo
Residuos domiciliarios y asimilados/basuras/desbaste***	24.166	23.505	23.505	295
Disposición final de no peligrosos**	contabilizado en otro grupo	contabilizado en otro grupo	contabilizado en otro grupo	98.401
Peligrosos	5.457	8.825	8.825	524
Grasas procedentes de EDAR	5.457	8.825	8.825	0
Tierra con petróleo*	0	0	0	342
Disposición final de peligrosos	no disponible	no disponible	no disponible	182

* En 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 de Grupo Aguas Andinas, en "disposición final no peligrosos" están incluidos los siguientes residuos: lodos de AS y AP que ingresan al CGIB Rotal, Residuos de Pre-Tratamiento de AS y Residuos de Pre-Tratamiento de AP (arenas). 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".

*** En el caso del Grupo Aguas Andinas, en los residuos "Residuos domiciliarios y asimilados" están incluidos los residuos domiciliarios que fueron valorizados, más los residuos domiciliarios que fueron a relleno sanitario. En el dato 2018 del Grupo en España, se ha incluido el residuo "basuras" con destinación "vertedero".

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

4.4. Cambio climático y contaminación

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2019, 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 Latinoamérica 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.
- 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 Grupo Aguas Andinas estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la innovación, la sensibilización y las alianzas.

Huella de carbono

El cálculo de la huella de carbono del Grupo en España y en Grupo Aguas Andinas se ha elaborado siguiendo las metodologías descritas por el Greenhouse Gas Protocol (GHG 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.) y emisiones de los vehículos propiedad de la empresa.
- 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.
- 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 hecho 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).

Inventario de gases efecto invernadero (t CO₂ eq)

	2018**	2019	
	ESPAÑA	ESPAÑA***	Grupo Aguas Andinas
Emisiones directas (Alcance 1)	546.987	566.424	48.451
Emisiones indirectas (Alcance 2)*	147.898	66.429	69.974
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	187.430	186.779	107.171
TOTAL	882.315	819.633	225.596

* Método market-based.

** Las emisiones de 2018 difieren de las reportadas en el EINF del año anterior debido a que:

- se han actualizado los cálculos para añadir las emisiones directas de depuración (alcance 1), que se han conseguido calcular por primera vez en 2019, con carácter retrospectivo.
- el factor de emisión (FE) utilizado para el cálculo de las emisiones indirectas de alcance 2 de años anteriores es el publicado por la Oficina Española de Cambio Climático correspondiente a cada año.

*** En el cálculo de la huella de carbono de 2019 se ha utilizado el último FE del mix energético español disponible, que corresponde al del año 2018.

La bajada significativa de emisiones de alcance 2 con respecto al año 2018, se debe a que en 2019 se han contabilizado como emisiones reducidas la energía verde comprada por administraciones públicas en instalaciones gestionadas por el Grupo en España. En años anteriores solo se disponía del análisis de la energía verde comprada directamente por las empresas del Grupo en España y este año 2019 se ha ampliado el análisis a la compra realizada por las administraciones públicas.

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 2019 el 96,50% de la energía comprada por las empresas dispone de GdO, mientras que en Aguas Andinas es del 20,48%.

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 en los mismos procesos de la planta, ya sea a través de la cogeneración para la producción de energía eléctrica y térmica, o como combustible en calderas. 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 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 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)

	2018****	2019	
	ESPAÑA	ESPAÑA	Grupo Aguas Andinas
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	174,82	131,66	18,12
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables*	245,10	271,18	217,00
Consumo de electricidad	1.152,70	1.205,37	308,15
Comprada	1.105,80	1.151,41	250,99
Autoconsumida	46,90	53,96	57,16
Electricidad vendida	63,24	48,65	69,16
Origen renovable	32,70	33,82	69,16
Origen no renovable	30,54	14,83	0,00
Consumo de energía total	1.441,12	1.434,00	430,27
Eléctrica	1.152,70	1.205,38	308,15
Gas natural	107,80	58,32	0,00
Diesel instalaciones	0,30	0,24	2,77
Diesel flota***	61,64	65,10	14,67
Gasolina flota***	4,98	7,90	0,68
GLP flota***	0,10	0,10	0,00
Térmica producida**	113,60	96,96	104,00
Energía recuperada	19,80	17,12	0,00

* Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm³ en España y 6,21 kWh/Nm³ en Grupo Aguas Andinas.

** En el caso de España 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 de Grupo Aguas Andinas, a partir de la energía primaria de biogás, se ha aplicado una eficiencia térmica del motor de cogeneración de un 40% y un 70% de eficiencia térmica de las calderas.

Factores conversión combustibles flota en Grupo SUEZ en España para 2019:

Diesel: 10,96 kWh/l

Gasolina: 9,61 kWh/l

GLP: 6,98 kWh/l

*** Estos datos 2018 no se publicaron y han sido calculados en base a los factores de conversión de 2019.

****Se han actualizado los valores 2018 en base a la mejor información disponible de los datos.

4.5. Protección de la biodiversidad

La conservación de la naturaleza es esencial para alcanzar los ODS; sin embargo, según la Plataforma Intergubernamental de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (IPBES global assessment 2019), se estima que cerca de un millón de especies están amenazadas. El cambio climático está agravando la pérdida de biodiversidad, y la pérdida de biodiversidad a su vez acelera el cambio climático, pues muchos de los ecosistemas afectados, como océanos y bosques son determinantes en la absorción de emisiones de carbono. La creciente fragilidad de los ecosistemas también plantea riesgos para la estabilidad social y económica. (Datos del Global Risk Report, World Economic Forum 2019) La rápida pérdida de biodiversidad y de las funciones de los ecosistemas plantean la necesidad de implantar cambios transformadores.

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 para integrar esos cambios avanzando hacia una economía circular con compromisos firmes de preservación de la biodiversidad y lucha contra el cambio climático. Dicho compromiso en el ámbito de la biodiversidad se concreta en:

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

El 11,4% de instalaciones del Grupo en España están situadas en espacios sensibles, espacios naturales protegidos o con elementos de especial interés para la conservación de la biodiversidad.

El Grupo Aguas Andinas ha invertido 245.872 € en medidas para conservar y restaurar la biodiversidad.

Conservación y mejora de la biodiversidad

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

La implantación de los planes de acción de biodiversidad va más allá de las instalaciones dentro de espacios protegidos. Así, todas las instalaciones de cierta envergadura donde se está implantando el modelo de economía circular de biofactoría realizan diagnósticos y planes de acción de biodiversidad para preservar las funciones ecológicas y convertirlas en un espacio multifuncional que favorece la biodiversidad local.

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 sitio 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 realizado una publicación de 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.

Eliminación del uso de fitosanitarios y control de especies invasoras

El Grupo en España tiene como objetivo para 2021 la eliminación del uso de fitosanitarios. Esto conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes. Por ello en el Grupo en España se están impartiendo formaciones 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.

Para el control de especies invasoras se han centrado los esfuerzos en la flora exótica invasora en las instalaciones. Se ha desarrollado una plataforma web y app con el objetivo de que, a partir de 2020, los técnicos responsables de instalaciones puedan usar esta herramienta, que les proporcionará fichas de identificación de la flora invasora, protocolos de gestión, legislación y normativa de referencia, además de soporte para la identificación y resolución de dudas de gestión.

Impulso a la infraestructura verde y soluciones basadas en la naturaleza

El Grupo en España promueve las soluciones basadas en la naturaleza en la gestión del agua como estrategia para preservar la biodiversidad que contribuye a la mitigación de los efectos del cambio climático y a la salud de las personas. Según la Plataforma Intergubernamental de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (IPBES global assessment 2019), se estima que las soluciones basadas en la naturaleza proporcionarán el 37% de la mitigación del cambio climático hasta 2030 para cumplir con los objetivos de 2°C, con posibles beneficios colaterales para la biodiversidad.

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.
- *Cuencas el Boldo y Bellavista.* El terreno El Boldo (ESSAL) tiene una superficie de 185 ha, ubicadas en la Cordillera de la Costa, en la denominada “Selva Valdiviana”, muy cercano al Parque Nacional Alerce Costero, donde se conserva y preserva el alerce, especie declarada monumento natural. La alta biodiversidad y, en particular, el alto endemismo existente en la Cordillera, lo ha convertido en un sitio reconocido internacionalmente como prioritario para la conservación de la biodiversidad. Debido al deterioro por causas antrópicas del terreno, ESSAL cuenta desde 2013 con un convenio tripartito con la Ilustre Municipalidad de Corral y la Corporación Nacional Forestal Región de los Ríos (CONAF), para restaurar, conservar y proteger la cuenca de agua del terreno El Boldo. Hasta la fecha se han restaurado 48 ha con

especies nativas del tipo forestal siempre verde, desarrollándose acciones de protección en forma permanente con un cuidador del terreno.

Así mismo, en el terreno Bellavista, con una superficie de 214 ha y ubicado en la Comuna de Pallaco, se está trabajando la presentación de planes de manejo del bosque a la autoridad competente. El objetivo es asegurar el abastecimiento continuo del agua de la cuenca, tanto en cantidad como en calidad.

- *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 2019 se han realizado cuatro monitoreos.

5. SOCIEDAD

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 contribuye al desarrollo sostenible, a preservar los recursos naturales y a mejorar la calidad de vida de las personas. El Grupo SUEZ facilita el acceso al recurso agua, propone a sus clientes soluciones y servicios personalizados para reducir el impacto de sus actividades e impactando positivamente sobre sus proveedores, las organizaciones sociales locales y la sociedad en general a través de su contribución a la sensibilización de la importancia de la preservación del 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. Además, impulsa las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre sus grupos de relación.

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 Volutare, 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 España cabe destacar diversas iniciativas:

- Constitución del Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social, 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).
- Customer Counsel, para potenciar el diálogo y el compromiso con los clientes.
- Guía *El diálogo, clave para la sostenibilidad*, recopilatorio interno de acciones y experiencias de diálogo como guía para la implantación en los diferentes territorios basados en las claves del diálogo (escucha, seguimiento, implicación sincera de las partes, sistematización del diálogo a través de metodologías).

- Colaboración con entidades del tercer sector y entidades asociativas ciudadanas.

Por su parte, el Grupo Aguas Andinas impulsa las relaciones de confianza y colaboración con sus grupos de relación con una visión que trasciende las actividades propias de la compañía, buscando lograr que sus acciones generen valor social para la ciudadanía.

Además, cuenta con un modelo de gestión comunitaria que busca mantener relaciones de “buen vecino”, una comunidad fluida y un trabajo conjunto eficiente, para generar relaciones de confianza y desarrollo local bajo el concepto de valor compartido. Para ello, el Grupo Aguas Andinas contrata anualmente a una firma externa especializada en investigación social y reputación corporativa, que realiza un estudio de percepción de las comunidades. El objetivo es conocer la opinión de los residentes en dichas comunidades sobre la operación, la relación mantenida con la compañía y su conocimiento de los nuevos proyectos locales en curso, así como detectar sus principales expectativas y necesidades, para aportar a la estrategia de gestión comunitaria de la empresa.

Destacan también programas de diálogo, relación y participación como:

- Mesas de trabajo con diferentes comunidades
- Proyectos de educación y sensibilización
- Visitas guiadas; el programa “Aguas Andinas en mi barrio”
- Los Fondos de Emprendimiento “Avanza”
- El Plan Alianzas con la Comunidad y los Fondos de Desarrollo Social

El Grupo Aguas Andinas realiza un permanente mapeo de sus diversos grupos de relación, lo que le permite identificar y gestionar aquellos asuntos que tienen mayor relevancia, impulsando con ellos una relación de carácter permanente.

En particular, en algunas instalaciones del Grupo Aguas Andinas, las reclamaciones de los vecinos permiten realizar controles y cambios operacionales para minimizar el olor, implementando sistemas de desodorización y/o modificaciones en las consignas operacionales de estas instalaciones.

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.

- 10,2 M€ invertidos en acciones sociales
- 370.520 personas beneficiarias
- 1.653 entidades beneficiarias
- 89.728 personas que han visitado las instalaciones y museos del Grupo

El Grupo Aguas Andinas cuenta con una Política de Donaciones y Auspicios, de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la compañía. Se articula sobre los principios del cuidado del agua y el medio ambiente, la beneficencia, el compromiso con el interés social, ambiental y

cultural, así como el desarrollo sostenible e innovador del entorno y de las comunidades locales. Existe un Comité de Donaciones y Auspicios, que se reúne trimestralmente y tiene la función de evaluar y aprobar las iniciativas y proyectos, cuya autorización final es determinada por la Dirección de la empresa.

- 916.185 euros invertidos en la comunidad

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, dándole especial importancia a la salud y la seguridad de estas.
- Económicos:
 - Usando 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.
- Las 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...) y 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, 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 2019 el porcentaje de compras realizadas bajo criterios de desarrollo sostenible en proveedores estratégicos asciende ya al 78,2%.

Los criterios de sostenibilidad que el Grupo en España solicita a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring de RSC (Responsabilidad Social Corporativa), en el cual las preguntas están clasificadas por bloques: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión, y Comunicación y Transparencia.

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 del mismo, así como el servicio prestado. Anualmente se realiza la evaluación de los proveedores para cada una de las sociedades, basándose dicha evaluación en varios parámetros: plazos de entrega, incidencias, nota CAE, nota Repro y encuestas. Con ello se obtiene una nota de evaluación del proveedor y en función de dicho parámetro se establecen las acciones necesarias para los proveedores que han obtenido calificaciones bajas.

La homologación de proveedores asegura un control sobre los proveedores contratados, para ello se solicita a los proveedores 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 (1 a 10). 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 las mismas en la plataforma de Achilles.

En el caso del Grupo Aguas Andinas, 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.

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 incorporan 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.

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

- 1,3 M€ en economía social y solidaria
- 37% del volumen de compra a pymes

En el Grupo Aguas Andinas, el 62% de proveedores corresponde a pequeñas empresas y el 99,4% de proveedores son nacionales y representan el 99% del gasto de empresa.

Supervisar y auditar a proveedores

El Grupo en España forma parte de la comunidad RePro junto a otras empresas y junto con Achilles han identificado y aprobado unos criterios de riesgo en la información aportada por los proveedores en el registro, para identificar proveedores de “alto riesgo” a los que se les requirieron un nivel superior de *audit* para conocer el nivel real de riesgo del proveedor.

Los criterios están agrupados en 3 grandes ámbitos: Ecofin, basado en el *rating* de riesgo comercial INFORMA y ratios (liquidez, *failure score*); PRL, basado en los índices de frecuencia y gravedad, y Reputacional, basado en *scoring Ecix Compliance*, coincidencia en el *Screening TR*, sanciones ambientales, laborales, sin código conducta (<250 empleados/as).

Se ha identificado un conjunto de proveedores de Comunidad RePro a los que se ha lanzado la campaña de auditorías durante el año 2019. Dichas auditorías consisten en un proceso de validación de la información clave del proveedor en sus instalaciones, junto con una revisión de su documentación y entrevistas con personal clave (Verify-Auditoría) de las áreas de recursos técnicos, recursos humanos, calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y RSC (verificación del *Scoring RSC*). Los resultados se comparten con el resto de *utilities* que integran el comité RePro.

En 2019 se han realizado auditorías a 59 proveedores del Grupo en España. El módulo de no-conformidades, disponible en la plataforma RePro permite, tras la realización de la auditoría, la consulta del informe completo de auditoría, el seguimiento y monitorización del proveedor por parte de los auditores para cerrar cualquier posible no-conformidad recogida en la auditoría y establecer planes de mejora concretos.

Por su parte, el Grupo Aguas Andinas realiza anualmente una encuesta de calidad interna a los servicios prestados por sus principales proveedores. La escala de evaluación es de 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. En el último monitoreo de proveedores críticos disponible, correspondiente a 2018, se identificaron 35 proveedores como críticos que corresponden al 48% de la facturación del Grupo Aguas Andinas en el año 2018 y 18 servicios. De los resultados, en todos los ámbitos se han establecido acciones de mejora.

Los resultados fueron los siguientes:

- **Financiero.** *Alto % de facturación:* 6 empresas presentan una facturación por encima del 65% con Aguas Andinas. *Pymes:* 4 son pymes y concentran el 1% de la facturación.
- **Laboral.** *Subcontratación:* la mayoría de las empresas declara que no subcontrata, salvo por servicios que no puede proveerse por sí mismo. *Inclusión:* en esta materia las grandes empresas cuentan con políticas más inclusivas. Los proveedores en general, hacen referencia al cumplimiento de la ley en el Reglamento Interno.
- **Continuidad operacional.** *Plan Contingencia:* las empresas de mayor tamaño tienen implementada una política de continuidad, destacando las empresas del sector eléctrico. Los proveedores declaran hacer frente a las contingencias y estar disponibles cuando se les requiere. Pero en general no se documenta la evidencia. *Proveedores con sindicato:* no se observaron prácticas desleales o antisindicales. Las grandes empresas mantienen sindicatos y su foco es el bienestar de trabajadores/as, asegurar condiciones de seguridad e higiene laboral.
- **Ética y Compliance.** *Código Ético:* en general, los proveedores declaran adherirse al Código de Aguas Andinas e incluyen en su reglamento interno el actuar con valores éticos y que sea parte del accionar de sus colaboradores. *Modelo Prevención de Delitos:* en general, los proveedores declaran adherirse al Modelo de Prevención de Delitos de Aguas Andinas.

- Medio Ambiente. Políticas ambientales: en las empresas del sector eléctrico se observa que están comprometidas con el medio ambiente, al tratarse de multinacional. Es relevante transmitir que la norma está dirigida a todo tipo de empresas, no importa el tamaño o actividad. Es un requerimiento de mercado, es la forma de demostrar la responsabilidad con el medio ambiente. Se destaca la participación de algunos proveedores en evaluación inicial de medición de huella de carbono CDP, proyecto impulsado por Aguas Andinas.

Del total de 35 proveedores identificados como críticos, 20 de ellos no se encuentra en el Registro SQ. Los certificados observados, no registran deudas laborales.

5.3. Consumidores

La seguridad y salud del agua

El Grupo, conector 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 de 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, en los que se regula 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 el 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 segura y a la vez sostenible.

Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 99,59% • 2019: 99,64% |
|--|

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 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).

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 realizan con periodicidad anual dos encuestas, la de Satisfacción General de Servicio y la de Atención de Canales.

En 2019 el nivel de satisfacción con la continuidad del suministro, la presión de agua, la facilidad para contactar con la compañía y la atención recibida ha sido superior al 90,7%, con un bajo porcentaje de encuestados insatisfechos (3%).

Asimismo, se realizan una serie de iniciativas locales para mejorar la atención de los agentes y una encuesta de manera continua sobre el servicio de atención multicanal.

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. Cabe 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.

Los resultados de las encuestas confirman la excelencia en el servicio y la gestión de los clientes, pues menos del 1% de los clientes realiza algún tipo de reclamación de carácter técnico o comercial a través de los distintos canales de atención. En 2019, estas reclamaciones son resueltas en el 97% de los casos en el plazo máximo estipulado de 10 días, proporcionando diversas opciones de resolución.

- Reclamaciones comerciales abiertas 2019: 50.034
- Reclamaciones comerciales cerradas durante 2019: 49.977

En 2018 no se reportó el dato del Grupo en España.

El Grupo en España innova para adaptarse a un entorno en constante evolución tecnológica. Por ello impulsa una serie de iniciativas que modifican el modo de relacionarse con sus 6.688.802 clientes, 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.

La premisa es ser proactivos en el aviso de interrupciones de suministro y averías a la ciudadanía, a través de Wicot, un sistema de comunicaciones coordinado entre distintas áreas de la compañía. Asimismo, el Grupo en España se preocupa por la creación de nuevos aplicativos, como el CX Averías, que aseguran la coordinación de las distintas áreas en situaciones de indisponibilidad y la creación de aplicativos de gestión adaptados a cada una de las realidades en las que presta servicio. De esta forma trabaja sobre la prevención de forma proactiva.

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 a las gestiones y consultas.

- Reclamaciones comerciales abiertas en 2019 (correspondientes a queja-reclamos): 46.438

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 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. Se trata de una figura independiente a 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 el Grupo Aguas Andinas para la mejora en la calidad del servicio.

- Customer Counsel: 193 casos atendidos, con un 96% de satisfacción
- Defensoría al Cliente: 314 casos atendidos, con un 92% 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	2018*
Perú	87	
Colombia	1.989	
México	3.309	
España	53.770	13.314
Holanda	2.813	
Paraguay	-2.785	
Chile	40.232	
TOTAL	99.415	

* En 2018 se reportó solo el dato del Grupo en España.

Contribución fiscal (miles de euros)

	2019	2018*
TOTAL	98.741,39	11.939

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

* En 2018 se reportó solo el dato del Grupo en España.

Subvenciones (miles de euros)

	2019	2018*
TOTAL	5.958	6.697

* En 2018 se reportó solo el dato del Grupo en España.

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

Sociedades que forman el Grupo SUEZ Spain consolidado

- 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 de Valladolid, 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'Elx, S.A.
- Aigües Municipals de Paterna, S.A.
- Aigües Sant Pere de Ribes, S.A.
- Àmbito nacional: Abastament en Alta Costa Brava, E.M., S.A.
- Anaigua, Companyia d'Aigües de l'Alt Penedès i l'Anoia, S.A., Societat Unipersonal
- Aqua Development Network, S.A.
- Aquae Security, S.A.U.
- Aqualogy Business Software, S.A.
- Aqualogy Solutions, S.A.U.
- Aquambiente 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.
- Aquara, Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.U.
- Aquarbe, S.A.U.
- Aquatec, Proyectos para el Sector del Agua, S.A.U.
- Aquona, 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 Companyia d'Aigües de Palamós, S.A.
- Comaigua, S.L.
- 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 AIE
- Depuradores d'Osona, S.L.
- Drenatges Urbans del Besòs, S.L.
- E.D.A.R. Cádiz-Sant Fernando, A.I.E.
- E.M. d'Aigües de la Costa Brava, S.A.
- Eco-Neteges Especials, S.A.
- Ecocem, valorización de residuos, S.A.
- 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)
- Fondo de Desarrollo Agronómico. S.L.U.
- 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.
- INUSA Sociedad de Inmuebles, S.A.
- Labaqua, S.A.U.
- Laboratorio Dr. Oliver Rodés, S.A.U.
- Leap in Value, S.L.
- Living Plants, 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 Informática, 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 AIE
- Sorea-Rubatec-Amsa AIE
- SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.U.
- Suez Agriculture Sur, S.A.U.
- Suez Agriculture, 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, AIE
- Teidagua, S.A.
- Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U.
- Wise Irrisystem, S.L.

Ámbito 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 RL. de C.V
- Análisis Ambientales, S.A.
- Aquaoccidente S.A. E.S.P
- Consorcio Aqualogy
- Consorcio Empresa Depuradora de Aguas La Enlozada
- Consorcio LAC
- Consorcio Latino de Actividades Comerciales
- Consorcio Latino de Actividades Comerciales de Clientes Especiales
- Consorcio Río Casma
- Consorcio Río Mala
- Consorcio Stal Rimac
- Consorcio Supervisor Pachacutec.
- Corporación Chilena de Investigación del Agua
- Eco-Riles, S.A.
- Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos, S.A. (Essal, 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.
- Inversiones Iberaguas Limitada, S.A.
- Servicios y Proyectos Ambientales, S.A.
- Suez Advanced Solutions Chile Limitada
- Suez Advanced Solutions México, S.A. de C.V.
- Suez Andina, S.A.
- Suez Biofactoría Andina, SPA
- Suez Colombia S.A.S. E.S.P.
- Suez Concesiones México, S.A. de C.V.
- Suez Holding Perú SAC
- Suez Inversiones Aguas del Gran Santiago, Ltda
- Suez Medioambiente Chile, S.A.
- Suez Obras e Ingeniería SpA
- Suez Paraguay SA
- 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 de SUEZ en Chile incluye la de 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 Advanced Solutions Chile Limitada
- Suez Andina, S.A.
- Suez Biofactoría Andina, SPA
- Suez Inversiones Aguas del Gran Santiago, Ltda
- Suez Medioambiente Chile, S.A.
- Suez Obras e Ingeniería SpA.
- Suez Water Advanced Solutions Chile Limitada

El Grupo Aguas Andinas, por su parte, 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.
- Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos, S.A. (Essal, S.A.)
- Gestión y Servicios, S.A.
- Inversiones Iberaguas Limitada, S.A.

ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

	Criterio de reporting	Página
Información general		
Modelo de negocio		
Descripción del modelo de negocio	GRI 102-2	5-7
Mercados de operación	GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7	3, 5-7
Estrategia		
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-15	8-11
Tendencias		
Principales factores y tendencias	GRI 102-15	8
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo	GRI 103-2	8-10, 16-18, 33-34, 36, 37, 42-43, 44-46, 47-48, 50, 53, 57, 60-64, 66
Resultados de las políticas que aplica el Grupo	GRI 103-3	12-13, 16-18, 30-31, 35-39, 42-43, 46, 49, 51, 54-55, 57- 59, 60-61, 63- 66, 68, 69
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15	11-12
Perfil del Informe		
Marco de reporting utilizado	Estándares GRI	3
Materialidad	GRI 102-47	13-15
Medio ambiente		
Gestión ambiental		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 103-1 GRI 307-1	47-48
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	ISO 14001	13, 48
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa	12-13
Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	12-13
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental Marco interno: descripción cualitativa	12
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-7	48, 53-54
Economía circular y prevención de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2	49-52
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No es relevante por el tipo de actividad del Grupo Suez Spain	50
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 GRI 303-3 (2016)	48-49
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	49
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	56
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-4	55
Uso de energías renovables	GRI 302-1	54-56

Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	54
Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción	48, 50, 52-53
Metas de reducción a medio y largo plazo de emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-5	53
Protección de la biodiversidad		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-3	57-59
Impactos causados por las actividades en áreas protegidas	GRI 304-2	57
Cuestiones sociales y de personal		
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-8	19-21
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	22
Promedio anual contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	23-27
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	28-29
Remuneraciones medias y su evaluación por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-2	30-32
Brecha salarial	(Salario medio hombres - Salario medio mujeres) / Salario medio hombres	30-31
Remuneración media de consejeros y directivos por sexo	GRI 102-38	33
Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa	34
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	46
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	GRI 401-2	34-35
Número de horas de absentismo	GRI 403-9 (2018) Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	35
Medidas destinadas a facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3	36
Salud y seguridad		
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	GRI 403-1 al 403-6 (2018)	37
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	GRI 403-9 (2018)	38
Enfermedades profesionales	GRI 403-10 (2018)	39
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social	GRI 102-41 Marco interno: descripción cualitativa	39-40
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	GRI 102-41	40
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	GRI 403-4 (2018)	40-42
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	42-43
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	43-44
Accesibilidad, igualdad y diversidad		
Accesibilidad universal personas con discapacidad	GRI 405-1	45-46
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 401-3 GRI 405-1	45
Planes de igualdad	GRI 405-1 Marco interno: descripción cualitativa	45
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 405-1 Marco interno: descripción cualitativa	33, 44-46
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 405-1 Marco interno: descripción cualitativa	45

Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 405-1 Marco interno: descripción cualitativa	36, 44-46
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 102-16 GRI 406-1	44-46
Ética y transparencia		
Derechos Humanos		
Procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	GRI 102-16 GRI 102-17	16-17
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas de gestión de posibles abusos	GRI 102-16 GRI 102-17	16-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 102-17 Marco interno: descripción cualitativa	17
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 102-16 GRI 407-1	16-17
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 102-16 GRI 406-1 Marco interno: descripción cualitativa	16-17, 44-45
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	16-17
Abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 408-1	16-17
Anticorrupción		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 GRI 102-17	17-18
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16 GRI 102-17	18
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	18
Sociedad		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 413-1	60-62
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1	60-62, 64
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 413-1	50, 60-61
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13	60-62
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308-1 GRI 414-1	62-63
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308-1 GRI 414-1	62-64
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1 GRI 414-1	65-66
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1 Marco interno: descripción cualitativa	66-67
Sistemas de reclamación	GRI 102-43 Marco interno: descripción cualitativa	67-68
Quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-44 Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	68
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	GRI 201-1	69
Impuestos sobre beneficios pagados	Impuestos sobre beneficios pagados en base a criterios contables	69
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	69