

2019 en un zoom

Lideramos la revolución global de los recursos para convertirnos en el socio principal de ciudades e industrias en el diseño e implementación de soluciones que optimicen la gestión de sus recursos.

Nuestra actividad son soluciones y servicios

Contribuimos al desarrollo sostenible y a preservar los recursos naturales proponiendo soluciones y servicios personalizados e innovadores para reducir el impacto de nuestras actividades y las de nuestros clientes.

Agua

Protección de recursos y entornos naturales
Producción y distribución de agua potable
Depuración de aguas residuales
Gestión eficaz de la infraestructura
Soluciones inteligentes
Instalaciones de riego
Automatización de riego y fertirrigación
Evaluación de suelo, agua y cultivo

Reciclaje y recuperación de residuos

Gestión de residuos
Soluciones de recuperación

Soluciones de tratamiento

Desalación de agua de mar
Tratamiento de lodos
Purificación y reciclaje de aguas residuales

Consultoría

Soluciones de consultoría innovadoras
Asesoramiento en consultoría



Cientes privados



Administraciones públicas



Agricultura

A través de la innovación, la economía circular y la promoción del diálogo fomentamos la transición de un modelo lineal, que sobreconsume los recursos, hacia una economía circular, que los recicla y los valoriza. Así contribuimos al desarrollo sostenible en las comunidades donde estamos presentes.

Nuestras cifras



1.509
clientes en
mercado privado

12.644.747
personas servidas
en abastecimiento



1.069
municipios
servidos en
abastecimiento



Unos
25 M€
invertidos en
I+D+i



10,2 M€
invertidos en
acción social



10.959
profesionales

2,6%
accionistas y
entidades
financieras

0,4%
inversión social

23,9%
capital humano

8,6%
impuestos

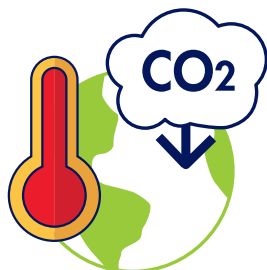
Valor económico
distribuido
1.448,2 M€
de valor compartido



64,5%
costes operativos

+150 años
de experiencia

1 Lucha contra el cambio climático



85,9%
energía eléctrica consumida proveniente de fuentes de energía verde

29,6%
reducción de emisiones totales



2 Preservación del agua



Huella hídrica de SUEZ en España



Para producir 1 l de agua SUEZ en España necesita **1,2 l**



1.172,89 hm³ de agua suministrada
= 51,1% del consumo anual de la población

1.082,12 hm³ de agua depurada
= 26,4% del total de agua residual tratada en España



1.403,88 hm³ de agua captada
= 61,1% del consumo anual de la población

4,05 hm³ de agua ahorrada (por eficiencia de la red)
= 1,6 pirámides de Keops

3 De lineal a circular



valorización de residuos generados
74% en EDAR
46% en ETAP



15,4% energía renovable generada y recuperada equivalente a nuestro consumo eléctrico y térmico

111,2 hm³ de agua reutilizada



61% se destina a usos agrícolas

4 Protección de la biodiversidad



829
instalaciones
(EDAR y ETAP)

11,4%
en espacios
sensibles



50,6%
instalaciones en
espacios sensibles
con un diagnóstico
de biodiversidad
realizado



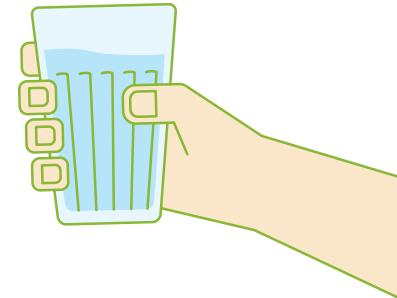
5 Acceso al agua



cerca de
60.000
hogares se han
beneficiado de alguna
medida de flexibilidad de
pago en los últimos tres
años

unos **9 de cada 10**
hogares han podido
tener a su disposición
fondos sociales y/o
bonificaciones

90,7%
clientes satisfechos
con el servicio



6 Concienciación ciudadana



10,2 M€
invertidos en
acción social según
metodología LBG

unos
370.500
beneficiarios
directos



89.728
visitas a
instalaciones,
centros históricos
y museos



173.173
escolares
formados

1.653
organizaciones
beneficiarias

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

7 Equidad y personas



10.959
profesionales

89%
plantilla con
contrato fijo

2,35%
plantilla con
diversidad
funcional

91%
plantilla cubierta
con plan de igualdad

1.775
personas formadas
en temáticas
específicas en
desarrollo sostenible
y ODS



8 Seguridad y salud laboral



8,27
frecuencia

Índices de
seguridad
y salud

0,39
gravedad



Programa
de hábitos
saludables



3.434
participantes

185
actividades

Formación
40.592
horas

9 Innovación con impacto



Distribución por
ámbitos de la
inversión

Social
12,6%

Ambiental
27,2%

Económico
36,1%

Unos
25 M€
invertidos en
I+D+i

383
proyectos de I+D+i
de ejecución directa

Digital
24,1%

10 Las alianzas como motor



78,2%
de nuestro volumen de
compra a proveedores
estratégicos evaluados
bajo criterios de DS

1,3 M€
en compras
a proveedores
de economía social
y solidaria

La compra local
a PYMES supone el
37%
del volumen
de compra total

ANEXOS

• Abastecimiento y saneamiento • Magnitudes económicas



COMPROMISO

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

Palabras del presidente



Ángel Simón

Vicepresidente ejecutivo de SUEZ, a cargo del Sur de Europa y Latam

102-14

Por un futuro sostenible

El escenario actual, marcado por la irrupción de crisis económicas, ambientales, sociales y sanitarias, nos recuerda constantemente que nos hallamos inmersos en un entorno complejo, incierto y de realidad cambiante. Estamos viviendo, además, un momento de transformación tecnológica que supone un cambio sin precedentes en ámbitos fundamentales de la sociedad en los

El camino es promover un cambio de paradigma hacia la economía circular.

que se ha introducido una nueva realidad digital que ha modificado, y modificará aún más, nuestra forma de vida. Hoy, la variable digital ha tomado mayor dimensión y grado de implementación a raíz de la crisis sanitaria de alcance global.

En esta época de cambios e incertidumbre, debemos asumir que nuestras acciones definirán el planeta de las próximas generaciones. Esta enorme responsabilidad requiere una respuesta contundente y conjunta. La sociedad exige de manera creciente empresas que mejoren

su calidad de vida. Desde SUEZ en España asumimos dicha responsabilidad y promovemos la colaboración con nuestros grupos de relación para afrontar con éxito los retos actuales y del futuro. Todos somos corresponsables del devenir colectivo.

Alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La hoja de ruta para encaminar un desarrollo sostenible nos la proporcionó Naciones Unidas, en 2015, con los ODS. En concreto, se establecieron 17 objetivos para hacer frente a los grandes retos de la humanidad. Entre estos objetivos, de alcance global, el agua tiene uno propio, el número 6: garantizar la disponibilidad universal de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. Pero el agua desempeña un papel transversal fundamental en todos los demás.

En base a estos objetivos, en SUEZ hemos elaborado un plan de desarrollo sostenible interno, el REwater Global Plan, que estamos aplicando para el período 2017-2021. Se trata de 10 compromisos en sostenibilidad ambiental y acción social, con la innovación y el establecimiento de alianzas como ejes transversales.

Adaptarse y mitigar el cambio climático

El cambio climático es, si no el mayor, uno de los principales desafíos que debe afrontar la humanidad en su conjunto.

Desde 2014, los glaciares que alimentan los caudales a partir de donde se produce el agua potable han disminuido el 8% y han retrocedido cerca de 2.000 kilómetros cuadrados.

Madrid acogió, en diciembre, la 25ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), donde fuimos parte activa. Tras las jornadas de debates llega la hora de evolucionar de las palabras a la acción; para ello, empresas y gobiernos debemos llegar a los acuerdos pertinentes para poder actuar, con el compromiso de todos.

La estrategia de acción se centra en dos palabras: *adaptación* y *mitigación*. Significa trabajar para modificar nuestra operación y gestión diaria, adaptándola a la nueva realidad, para garantizar la continuidad del servicio y al mismo tiempo contribuir a reducir las causas del cambio climático. El del levante español es un ejemplo paradigmático: hemos diseñado un modelo de predicción, gracias al *big data* y los algoritmos, para saber qué decisiones tomar y lo estamos aplicando ya en otras partes del mundo. Hemos realizado una inversión en el parque de La Marjal, en Alicante, el primer parque inundable en España que canaliza el agua en episodios de tormenta que van a ser cada vez más frecuentes. Este parque cuenta con 3,6 hectáreas de superficie inundable, con capacidad para recoger hasta 45.000 m³ de agua. Posteriormente, el agua se lleva a la planta de Monte Orgegia para su reutilización con fines de riego urbano principalmente, gracias a los más de 70 km de redes de agua regenerada.

Ya no basta con prever lo posible, sino que es necesario estar preparados para lo imprevisible.

El camino a seguir es el de adaptarnos y mitigar el cambio climático, pero el camino real es un cambio de paradigma hacia una economía circular. En Granada hemos aplicado el enfoque de la economía circular, transformando la planta depuradora de agua residual –Sur de Granada– en

una biofactoría, que permite reutilizar el 100% del agua, valorizar casi la totalidad de los residuos y conseguir un balance energético cero. La Biofactoría Granada Sur ha sido reconocida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) como una buena práctica y ha inspirado a otras ciudades para avanzar en la circularidad en la gestión del ciclo integral del agua.

El agua precisa acuerdos al máximo nivel

Si hay alguna materia en que sea necesario un pacto de Estado, esta es sin duda el agua. Es imprescindible poner en marcha una política nacional sobre el agua que implemente las reformas necesarias, las dote de presupuesto y formule un planteamiento a largo plazo con la adaptación al cambio climático como guía.

Somos especialistas en materia de agua; durante muchos años hemos aconsejado a numerosos países de todo el mundo, tenemos conocimientos acumulados y nuestras experiencias son exitosas. Muestra de ello son la excelencia en el servicio de Aigües de Barcelona –una compañía con más de 150 años de historia que ha establecido la ciudad como un referente mundial en la gestión del agua, situándola en todos los *benchmark* mundiales– o los casos de éxito en el servicio en municipios turísticos, como Benidorm, donde hemos puesto en marcha un centro especializado en la innovación asociada a la gestión digital y sostenible del agua y el territorio.

El pacto es el camino

La ruta a seguir en materia de aguas será el pacto, la colaboración, la cooperación, el acuerdo entre todas las partes implicadas; sin ello, no podremos seguir avanzando. Todos tenemos una responsabilidad, cada uno desde su ámbito. Las administraciones, el sector privado y la sociedad

Contribuimos a la defensa de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción sumándonos a la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) y la Red Española del Pacto Mundial.

En esta línea, nuestra contribución a la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) es una muestra de nuestro sólido compromiso por la sostenibilidad. De hecho, estamos adheridos a la Red Española del Pacto Mundial, una iniciativa que implica de forma voluntaria al sector privado en la defensa de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Debemos seguir trabajando en el fortalecimiento de alianzas y potenciando el modelo de colaboración público-privada. Asimismo, es preciso establecer un diálogo edificante que devuelva el rigor al debate sobre el papel de las empresas pues, cada vez más, la ciudadanía nos interpela como parte integrante de la respuesta ante los grandes retos.

Junto a la inversión es esencial contar con el conocimiento y con la capacidad de gestión y con la innovación para la renovación, la adecuación y la mitigación de las infraestructuras que ponemos en marcha.

en general deben implicarse en los retos de futuro que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que precisamente fija a tal efecto un objetivo específico: el ODS 17 (“alianzas para lograr los objetivos”).

Nuestro valor añadido

Para SUEZ en España, el modelo de empresa del siglo XXI es el que añade valor a la sociedad en su conjunto y satisface una necesidad social; pero, por encima de todo, contrae un compromiso firme con todos sus grupos de relación.

Hay que invertir en calidad de empleo. Hay que invertir en formación. Hay que invertir en beneficios. No hay que dar pie a la precarización, ni dentro de la empresa ni en las subcontrataciones. Hay que promover activamente la formación profesional dual y tener claro que una empresa no es nada sin el talento y la gestión responsable de su equipo humano.

Nuestro compromiso abarca asimismo la acción social, a fin de prestar apoyo al desarrollo de las comunidades en las que operamos a través de más de 200 instituciones diferentes en todo el territorio nacional.

Hemos apostado con éxito por un modelo de empresa de partenariado público-privado, pero debemos ir más allá: el modelo debe incluir también a las personas e instaurar una fórmula que garantice un marco estable para las próximas décadas, otorgando a la ciudadanía la seguridad y la confianza en la mejor gestión de un bien de primera necesidad y cada vez más escaso como es el agua. Desde SUEZ en España seguimos trabajando por cumplir el contrato social con la ciudadanía para que nadie se quede atrás.

El futuro de las empresas pasa por establecer un contrato social con la ciudadanía, poniendo a las personas en el centro de su actividad.

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

Actividad responsable

Incorporamos a nuestra gestión los principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno mediante políticas corporativas que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial.

Modelo de gobernanza

102-18

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

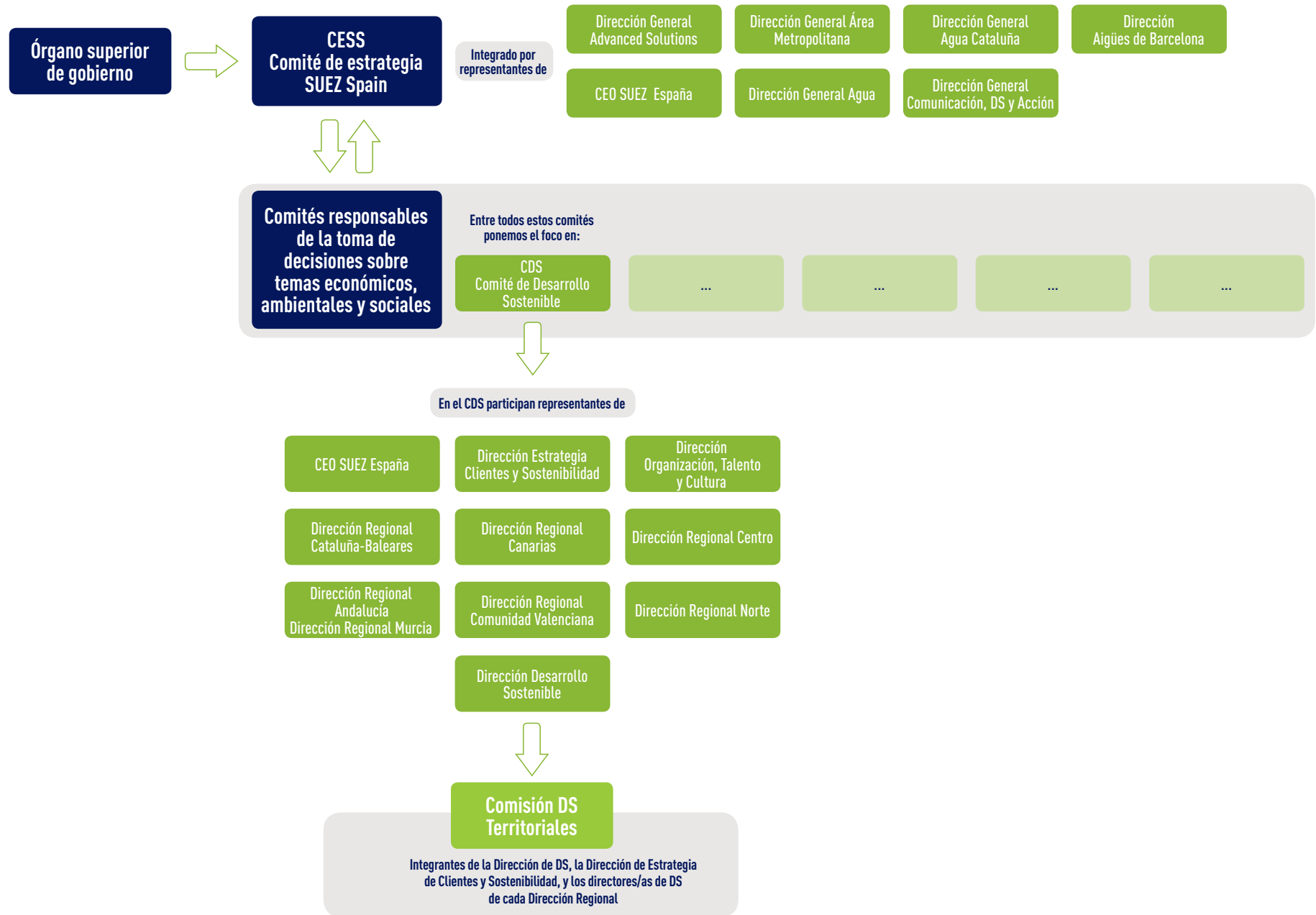
Asimismo, el Consejo de Administración ejerce funciones de **supervisión de la evolución de los negocios** y de seguimiento periódico de los sistemas implantados para el control interno y gestión de riesgos. A propuesta del Comité de Desarrollo Sostenible, el Consejo de Administración aprobó y ratificó la política y directrices de desarrollo sostenible, aún vigente, en línea con los principios aplicados por SUEZ. Durante el año 2018, y siguiendo la metodología del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), se realizó una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos susceptibles de mejora que permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción. Durante el año 2019 se ha implantado un **nuevo marco de referencia de control interno** en SUEZ Spain para una

Con el fin de dar respuesta a los nuevos escenarios legales y a las exigencias de la sociedad, alineamos la visión estratégica de la empresa, el modelo de gobierno corporativo y la cultura de la compañía.

mejor definición y categorización de los riesgos. Asimismo, se ha desplegado una herramienta corporativa para una mejor gestión de las campañas de autoevaluación de control interno.

El Consejo de Administración formula las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad, que se somete a aprobación de la Junta de Socios, tal como ocurre en el resto de sociedades. También la gestión que realiza el órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General de Socios que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.





Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

102-16; 102-17; 205-2

Nuestra cultura ética empresarial se fundamenta en cuatro principios que deben guiar nuestros comportamientos:

- Actuar de acuerdo con las leyes y normativas
- Arraigar la cultura de integridad
- Dar prueba de equidad y honradez
- Respetar a los demás

Estos principios se aplican a todos los ámbitos en los que actuamos: en la organización (los profesionales y los accionistas); el mercado (clientes, proveedores y socios, competidores) y el entorno (la comunidad, el planeta).

El **respeto a los demás** constituye uno de nuestros principios éticos fundamentales. Otorgamos una importancia especial al respeto, en el desarrollo de nuestras actividades, del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. En este sentido, nuestros 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.

En 2019 325 personas han superado el curso online y offline sobre el Código Ético y el modelo de cumplimiento normativo, implantado en 2018.

Asimismo, promovemos un comportamiento responsable **evitando cualquier tipo de discriminación**, 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. Del mismo modo, hacemos extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos formalizándolo con cláusulas específicas en nuestros contratos con terceros.

Apostamos por una gestión ética en plena consonancia con un contexto cada vez más exigente en términos de transparencia y rendición de cuentas, y orientada a los valores de exigencia, compromiso, audacia y colaboración. Nuestra estrategia en el ámbito de ética y *compliance* (cumplimiento normativo) pretende continuar arraigando estos valores en el día a día a través de un modelo más cercano y flexible, y adaptado a la singularidad territorial vinculada a las comunidades en las que desarrollamos nuestras actividades. Todo ello en coherencia con las responsabilidades, autonomía y capacidades de que disponen los órganos de gobierno de cada sociedad, que son los impulsores y garantes en cada ámbito de este modelo de cumplimiento normativo y de altos estándares éticos en la conducta empresarial. El modelo desplegado en las empresas del Grupo cuenta, como elemento normativo interno, con el **Código Ético**, que ha sido presentado, junto con el **modelo de prevención de delitos** y otra normativa, al órgano de gobierno para su aprobación y que se desarrolla en coherencia con los valores de nuestro accionista y ha sido complementado y desarrollado específicamente con el **Protocolo de buenas prácticas éticas en las relaciones comerciales**.

Apostamos por una gestión ética en plena consonancia con un contexto cada vez más exigente en términos de transparencia y rendición de cuentas.

La implantación del protocolo de ética en las relaciones comerciales, junto con otras actuaciones específicas en materia de lucha contra la corrupción, se ha desplegado en aplicación de la normativa francesa Sapin II (ley de transparencia, lucha contra la corrupción y modernización de la vida económica).

En cada empresa, este modelo ha sido trasladado a la mayor parte de los profesionales por diversos canales: entrega de trípticos, correos electrónicos, habilitación de espacios propios en la intranet... Asimismo se ha reforzado el compromiso de los profesionales del Grupo y aquellos que se incorporan a través de **cartas de compromiso de cumplimiento** y **declaraciones responsables** en relación de cumplimiento normativo y gestión de conflictos de interés.

En 2019 hemos profundizado en las pautas de actuación de *compliance* y del entorno de riesgos en los ámbitos de Dirección y Administración de las empresas del Grupo, a través de la formalización de una política de conflictos de interés, reforzada con unas sesiones de formación sobre responsabilidades de personas administradoras y directivas a las que han asistido 175 profesionales, así como la difusión de una guía práctica en este ámbito. Se han desarrollado varias iniciativas de concienciación y recordatorio de nuestros principios, como carteles en los centros de trabajo, píldoras de concienciación y encuestas a los profesionales sobre el conocimiento de la estructura ética de su empresa, entre otras.



Hemos conseguido...

...lanzar píldoras informativas y de concienciación (aceptación de regalos, conflictos de interés, "conoces el RGPD?", brechas de seguridad), y desarrollar encuestas para conocer la opinión de los profesionales sobre aspectos relacionados con la gestión ética.

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

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

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

Hemos avanzado hacia un modelo de organización adaptado a la singularidad de cada una de nuestras empresas sensibilizando en la elaboración y revisión periódica de un Código Ético, modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales y normativa asociada en más de 80 de nuestras empresas.

Asimismo, comprende un conjunto normativo interno que establece pautas de actuación en diversas materias, así como otros elementos a desarrollar en cada empresa:

- **Normativa** (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:

- Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- Política de patrocinios y colaboraciones
- Política de cumplimiento ambiental
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de seguridad de la información y uso de las TIC
- Política de gestión de conflictos de interés
- Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas

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

Estas comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas. El informe anual que el Comité de Ética y Cumplimiento y/o el Compliance Officer ponen a disposición del órgano de gobierno de la entidad incorpora, junto con el resto de actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad en relación con investigaciones realizadas, así como de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido. En 2019 los Compliance Officer de cada sociedad han recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas, y han realizado las diligencias informativas oportunas, así como recomendaciones en el ámbito de mejora de procesos de control interno y, en su caso, con traslado al responsable de recursos humanos para la propuesta de medidas disciplinarias.

El nombramiento de Data Protection Officer en 71 empresas supone un avance en la adaptación de normativa y gobernanza interna para la protección de datos personales.



Sistema de gestión integrado

102-11

La Dirección de Riesgos elabora un informe anual, en el que se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida SUEZ Spain. Para su elaboración se designan los responsables de los riesgos que representan las distintas responsabilidades operacionales y funcionales de la empresa, de modo que cada mánager es considerado como un gestor de sus propios riesgos.

El Departamento de Control Interno identifica e implanta las actividades para asegurar que dichos riesgos están siendo controlados, y lo hace a partir de la metodología y las mejores prácticas internacionales basadas en el marco conceptual del Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

El cuestionario COSO permite analizar el grado de cobertura de cada riesgo y, en caso de no estar cubierto al 100%, establecer un plan de acción. Anualmente se realiza un seguimiento que se cumplimenta en los planes de acción establecidos.

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



Gestión de riesgos

Anualmente se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida SUEZ Spain y se elabora el mapa de riesgos del Grupo. Este documento refleja los riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos en el ejercicio de nuestra actividad, y va más allá de la perspectiva puramente económica, considerando todos los riesgos y oportunidades que puedan existir en relación con el medio ambiente, la sociedad, la gobernanza y la estrategia. La gestión de riesgos desde esta perspectiva permite:



La metodología empleada, Enterprise Risk Management (ERM), permite conocer mejor los riesgos y, por tanto, mejorar la toma de decisiones, por lo que la gestión de riesgos es concebida como una herramienta clave para su sistema de gobernanza. La normativa aplicada para la identificación, evaluación y priorización de los riesgos, entendida esta como estándar profesional internacional, es la ISO 3100 y COSO ERM.

Los riesgos quedan incluidos en las siguientes categorías:

- **Estratégicos.** Abarca los 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.

Asimismo, en el mapa de riesgos se establecen los planes de acción necesarios para controlar, mitigar o eliminar los riesgos, nombrándose un responsable del riesgo encargado de realizar los planes de acción y realizándose un seguimiento semestral del cumplimiento de los planes de acción aprobados.

El Consejo de Administración ha delegado en el Comité ASCI la aprobación del **mapa de riesgos de la compañía**, que recoge la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social en nuestro desempeño durante los próximos cinco años. De forma semestral, la Dirección de Riesgos y Seguros realiza un seguimiento de los planes de acción formulados en el mapa de riesgos del ejercicio, y presenta el resultado ante el Comité ASCI.

En el ámbito medioambiental, SUEZ Spain ha realizado la evaluación de los riesgos de acuerdo a lo estipulado en la Ley 26/2007 y normas de desarrollo, realizando las evaluaciones de impacto ambiental en los supuestos previstos por la ley. Asimismo, la sociedad 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 relación con el **respeto de los derechos humanos**, durante 2019 se 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 de SUEZ Spain.

Como resultado de dicha identificación no se han detectado riesgos significativos en los ámbitos de derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales.

El resultado obtenido por las evaluaciones de control interno muestra que en el 97% de las acciones el riesgo está cubierto.

Nuestra estrategia se basa en un abordaje multidisciplinario, que implica a todas las áreas de la empresa; en la extensión del sistema a las principales filiales y/o participadas de SUEZ Spain; en el control de los procesos y planes de acción, y en la evaluación continua mediante auditorías internas y seguimiento de resultados.



Control interno

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

El resultado de las diferentes evaluaciones para el ejercicio 2019 indica que las acciones preventivas de SUEZ Spain mayoritariamente están bien definidas y permiten el control de los riesgos en todas las unidades de negocio.

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas materiales para nuestros grupos de relación

4. Ética e integridad

 **Materialidad**

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

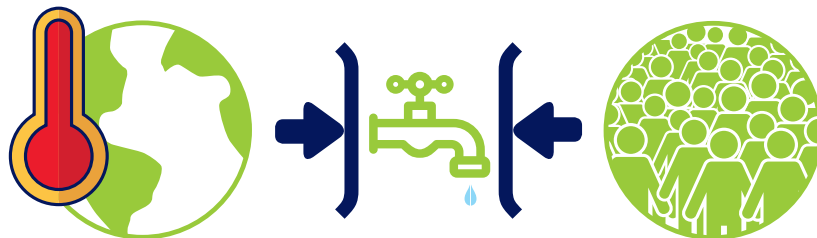
POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

RGP 2017-2021

Nuestra hoja de ruta



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 nuestras ciudades.

¿Qué está pasando?

Nuestro planeta se encuentra bajo una presión creciente; nunca hemos extraído y utilizado más recursos que ahora mismo y, **de seguir así, necesitaremos más de 1,7 planetas para cubrir nuestras necesidades**. De los 7-8 millones de especies que hay en el mundo, 1 millón está en riesgo.

Nos enfrentamos a una crisis de gran envergadura. Hay que avanzar, y sabemos que **la comunidad empresarial es cada vez más consciente** y muchas empresas entienden que dependen de la naturaleza; su forma de interactuar con ella es fundamental y redundante en el interés económico y competitivo de las empresas. También la opinión pública ha tomado conciencia: **el 95% de los ciudadanos europeos dicen que el medio ambiente es su prioridad** más importante.

Los tres grandes retos del mundo actual –cambio climático, pérdida de naturaleza y desigualdad– deben plantearse de forma simultánea y formar parte de los debates económicos de las grandes reuniones internacionales.



En 2019, España agotó sus recursos naturales equivalentes a un año el 28 de mayo. (IEEB)

5 de los 7 riesgos globales más probables y de mayor impacto son ambientales. (Foro Económico Mundial, 2019)

Los ODS constituyen la gran iniciativa mundial para transformar el planeta en un lugar mejor. Este impacto positivo en el medio natural y social solo será posible integrando el capital natural en la gestión empresarial.

¿Qué estamos haciendo?

Ante dicho escenario, en SUEZ en España asumimos nuestra responsabilidad y nos alienamos con los **objetivos de desarrollo sostenible (ODS)**, definidos en 2015 por la ONU. Nuestro compromiso queda plasmado en nuestro plan estratégico REwater Global Plan (RGP 2017-2021), a través del cual integramos los ODS a nuestra estrategia corporativa.



Integramos los ODS a partir de tres enfoques

En SUEZ en España asumimos nuestro compromiso con los ODS desde tres enfoques:

- 1. Fortalecimiento de alianzas** y promoción de acciones sociales. En este sentido, fomentamos el diálogo y llevamos a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operamos.
- 2. Desarrollo de productos y servicios innovadores** que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos para los ODS, generando al mismo tiempo nuevas oportunidades de negocio.
- 3. Aportación a los ODS a partir de la contribución** que llevamos a cabo en nuestras actividades y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para nuestros grupos de relación.

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

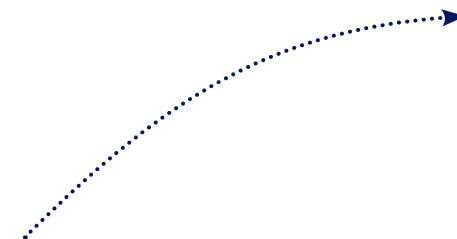
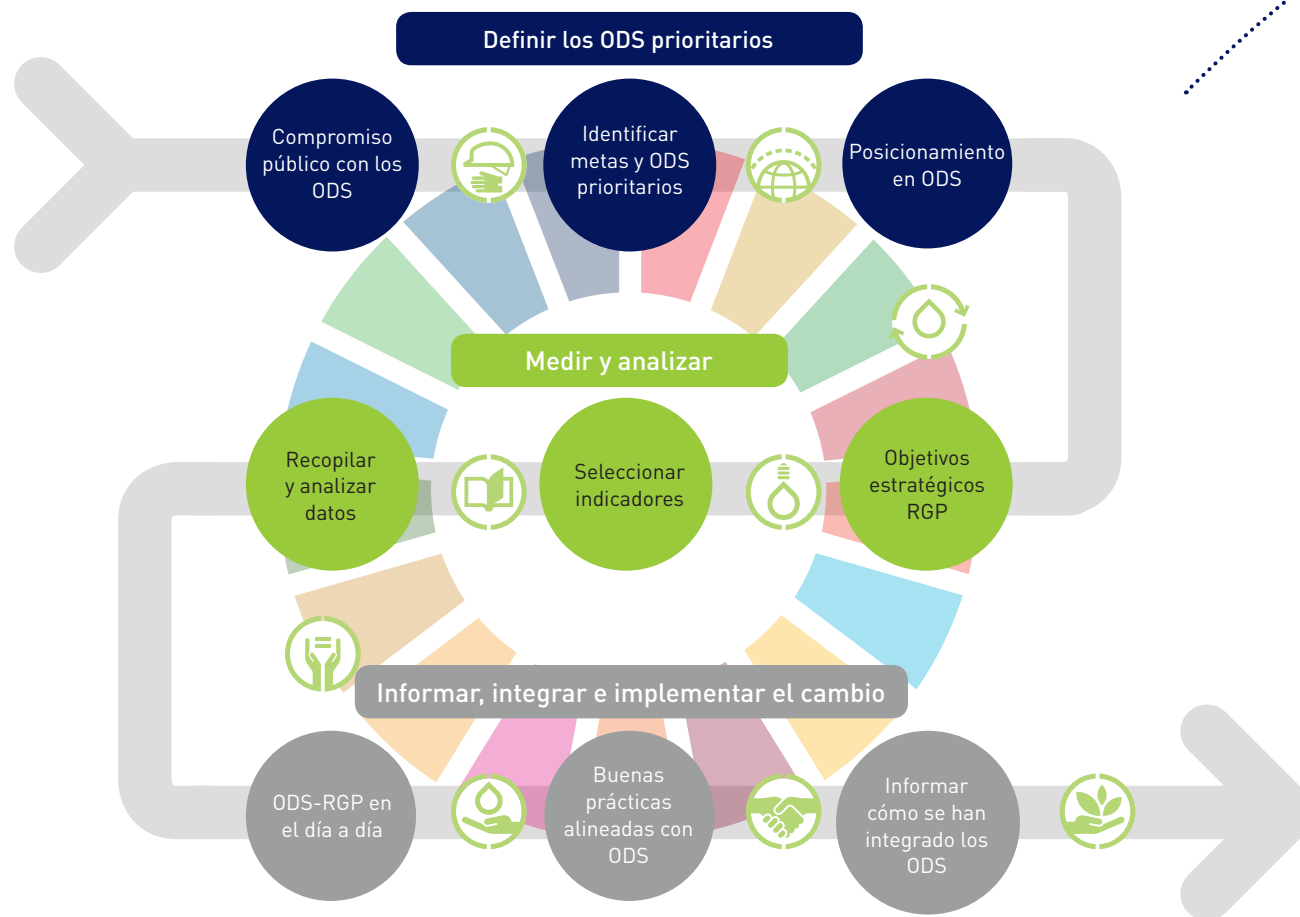
10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

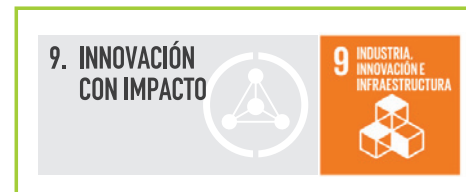
ANEXOS



Con el REwater Global Plan hemos desplegado nuestra estrategia de sostenibilidad a partir de dos grandes bloques: la **sostenibilidad ambiental** y la **sostenibilidad social**. Así, el RGP 2017-2021 recoge el compromiso de SUEZ en España 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, además de la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Aunque en el presente informe las iniciativas del eje ambiental se despliegan en cuatro apartados independientes, se trata de aspectos interrelacionados y en constante interacción. El clima, la preservación del agua, la economía circular y la biodiversidad son caras de una misma moneda. En SUEZ en España las abordamos como un todo que, a su vez, interacciona con los compromisos sociales de la compañía.

3 enfoques para integrar nuestro plan estratégico *REwater Global Plan* a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Enfoque 2.
Innovación orientada
a productos y servicios



Enfoque 1.
Fortalecimiento de alianzas

Enfoque 3.
Potenciación
de impactos
positivos de la
actividad

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

Lucha contra el cambio climático

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

1. LUCHA CONTRA
EL CAMBIO
CLIMÁTICO



Lideramos la lucha contra el cambio climático. Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

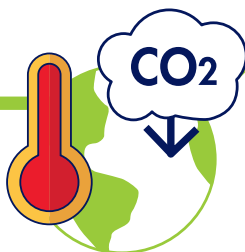
10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Lideramos la lucha contra el cambio climático



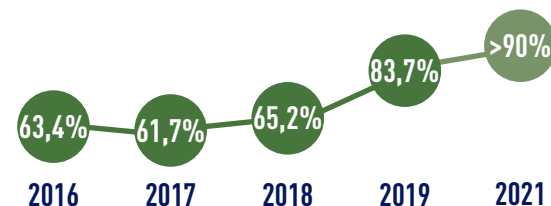
13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Cómo contribuimos



Reduciendo las emisiones derivadas de nuestro consumo eléctrico (Alcance 2)



Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico



17.323 t CO₂ eq

Generación de energía renovable

5.497 t CO₂ eq

Eficiencia energética

344.317 t de CO₂ eq reducidas



Reducción de las emisiones equivalentes al CO₂ que captura un bosque de unos 9.500 pinos

317.594 t CO₂ eq

Compra de energía verde

Con qué acciones



Integramos los ODS en nuestra estrategia

Con acciones como la neutralidad de carbono en San Cugat del Vallès contribuimos al ODS 13 "Acción por el clima".



Toda actividad humana genera CO₂ y otros gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático.

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 estamos consumiendo los recursos naturales a gran velocidad, y esto pone en peligro nuestro bienestar. Debemos incluir la gestión sostenible de los recursos en nuestro día a día y en nuestra actividad, pues el coste que tiene sobre nuestra salud es muy relevante.

Para responder a estos retos, el papel de las empresas es crucial. Es precisa la participación incondicional del mundo empresarial, que debe actuar de inmediato para la mitigación y la adaptación al cambio climático.

800 millones de personas de más de 570 ciudades serán vulnerables al incremento del nivel del mar en 2050.



SUEZ 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.

Estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la innovación, la sensibilización y las alianzas entre grupos de relación y actores implicados.

La estrategia climática de SUEZ en España está alineada con los ODS marcados por la ONU, y se adhiere al objetivo global de evitar la superación del incremento de 1,5°C de la temperatura global del planeta.

En 2019 hemos reducido en un 83,7% nuestras emisiones potenciales de alcance 2 gracias a la compra de energía verde y la producción de energía renovable.

En SUEZ en España abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético. Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua sino que lo deben hacer con el menor consumo energético posible.

Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático, nuestra estrategia principal se basa en tres acciones:

Compra de energía verde

Generación propia

Eficiencia energética

Compra de energía verde

En nuestro compromiso por luchar contra el cambio climático y avanzar hacia una transición energética del planeta, no solo buscamos incrementar la generación de energías renovables, sino que también promovemos un cambio de modelo energético a escala nacional, mediante el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables.

En 2019 hemos logrado cubrir el 97,9% de nuestra capacidad de compra con energía verde, equivalente al consumo anual de electricidad de cerca de 85.000 hogares.

Energía verde en Canarias



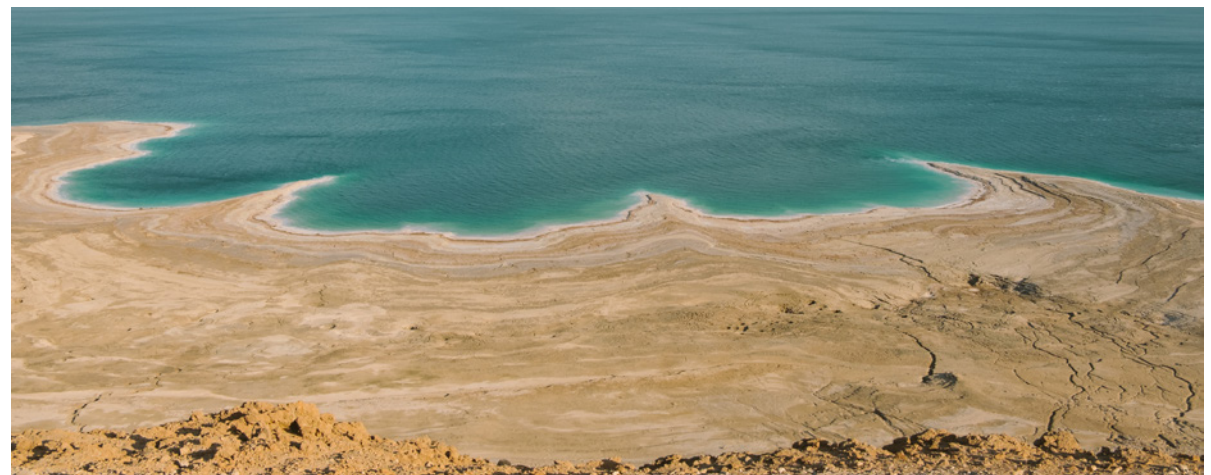
Canaragua se convierte en el primer operador de las islas que firma un compromiso para que, a partir de 2020, el 100% de la electricidad consumida provenga de fuente de energía verde. Con ello contribuye al cambio de modelo energético renovable, de especial importancia en un entorno insular para reducir la dependencia de materias primas fósiles externas.

Generación de energía renovable

La generación de energías renovables en nuestros procesos es fundamental para alcanzar los objetivos en la lucha contra el cambio climático. En 2019 hemos conseguido aumentar la generación de energía renovable un 10,3% con respecto al año anterior. La principal fuente de generación de energía renovable proviene del aprovechamiento del biogás como combustible en los motores de cogeneración, que permiten generar energía eléctrica y térmica. También se continúan instalando placas solares, que han permitido generar 4,7 GWh en 2019, y turbinas hidráulicas, que han generado 5,1 GWh.

Hemos conseguido generar y recuperar energía renovable equivalente al 15,4% de nuestro consumo eléctrico y térmico.

Hemos inyectado 33,8 GWh de energía verde a la red eléctrica, lo que equivale a 10.855.831 t CO₂ eq evitadas.



Eficiencia energética

Para reducir nuestra huella debemos disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro en costes. La implantación de la ISO 50001 es una muestra del compromiso de SUEZ en España 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.

Soluciones para asegurar nuestra eficiencia energética

Hemos invertido en SEINON SOLUTIONS, una empresa del ámbito de la eficiencia energética, que ha desarrollado un sistema de gestión de la energía (EMS) que permite monitorizar y controlar de manera segmentada las instalaciones mediante contadores, medidores, concentradores y una plataforma SaaS.

Nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático queda patente a través de iniciativas como:

- Participación en la **25 Conferencia de las Partes en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25)**, para debatir y fijar las medidas necesarias para limitar a 1,5°C el aumento de la temperatura global del planeta. Desde SUEZ hemos organizado mesas de debate –con expertos del Grupo y del sector público-privado, instituciones y asociaciones del medio ambiente–, talleres sobre agua y cambio climático, y la exposición “The Zone of Hope”.
- Adhesión al **Clúster de cambio climático de Forética**, un clúster que proporciona a las empresas las principales tendencias del cambio climático y establece un diálogo entre las empresas, la Administración pública y los líderes de opinión en esta área.

En 2019 más de **23.800** visitantes a la exposición “The Zone of Hope” han podido experimentar de forma hiperrealista lo que sería vivir en un futuro donde el exceso de CO₂ ha transformado totalmente la Tierra. En total, desde 2018, se han realizado más de **48.000** visitas.

Innovamos con...

RESCCUE

Desde SUEZ en España lideramos un proyecto europeo sobre resiliencia urbana ante el cambio climático: RESCCUE (RESilience to cope with Climate Change in Urban arEas). Barcelona, junto con Bristol y Lisboa, es una de las tres ciudades piloto de este proyecto, que tiene como objetivo mejorar la capacidad de las ciudades de anticiparse, responder y recuperarse ante catástrofes naturales con los mínimos daños posibles.

Tras tres años de proyecto, que finalizará en abril de 2020, se han evaluado múltiples riesgos que los impactos climáticos pueden ocasionar en las tres ciudades y cómo dichos riesgos pueden agravarse a causa del cambio climático. Para ello se han realizado modelos de diferentes servicios urbanos, tales como drenaje, electricidad o transporte, para analizar sus respuestas ante los impactos climáticos para condiciones actuales y futuras, considerando las proyecciones climáticas obtenidas en el proyecto hasta el año 2100. A partir de los resultados obtenidos, se desarrollarán los planes de acción de resiliencia que definirán las líneas estratégicas a seguir para cada ciudad.

Hemos conseguido...

... la certificación ISO14064 para SUEZ Prints, nuestra aplicación que permite calcular las emisiones de gases de efecto invernadero para el ciclo integral del agua. Durante 2019 se ha comenzado a implantar SUEZ Prints para homogeneizar los criterios de cálculo de huella en línea con la ISO14064 en todas las empresas del Grupo.



Reducir, calcular, compensar 13

A través del proyecto Sembrando O₂, la Fundación Aquae lleva a cabo proyectos de plantación y reforestación en distintos puntos de España. Aquae se ha convertido en la primera fundación española a la que el Ministerio para la Transición Ecológica ha otorgado el sello Calculo+Compensar+Reduce.

Varias empresas del Grupo participan en la plataforma para la compensación de la huella de carbono. Emasagra lo hace a través de un proyecto de la ONU, de transformación de almidón en energía en una zona agrícola de Tailandia, y SOREA compensa las emisiones a través de proyectos locales de carácter social.

Innovamos con...

Neutralidad en carbono



SOREA ha completado la adhesión de todas sus instalaciones y actividades al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de GEH, una iniciativa de la Oficina Catalana del Cambio Climático. Así, las actividades de San Cugat del Vallès y de Sant Pere de Ribes han conseguido ser neutras en su huella de carbono. Una vez implementadas las medidas de reducción, se han compensado las toneladas de CO₂ emitidas con la adquisición de créditos de carbono vinculados a proyectos de carácter social en Cataluña.

Movilidad sostenible

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático. Desde la incorporación de vehículos eléctricos a la promoción del teletrabajo o el impulso de reuniones virtuales, la optimización de los desplazamientos laborales es fundamental para reducir las emisiones de CO₂, responsables del cambio climático. Las emisiones reducidas por la implantación del teletrabajo son de 47,7 t CO₂ eq.

Desde SUEZ en España contamos con una estrategia de movilidad que garantice la transición hacia una flota sostenible. Desde 2016, todos los vehículos del tipo turismo que se han incorporado a la flota son híbridos o eléctricos.

Para vehículos industriales, y a pesar de las limitaciones existentes en términos de disponibilidad de modelos y autonomía de funcionamiento, aumenta la contratación de vehículos con motores “ecológicos”. En este sentido, Aigües de Barcelona destaca como una empresa referente para todo el sector del agua en España.



Con estas actuaciones de lucha contra el cambio climático damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de relación

23. Adaptación al cambio climático



ANEXOS



- Huella de carbono de SUEZ en España
- Consumo energético
- Auditorías energéticas

Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.

COMPROMISO

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS



Fotografía: Rubén Aguirre Fleitas. *Juntos.*



**Las soluciones
ya las
conocemos.
Lo que tenemos
que hacer
es despertar y
cambiar.**

Greta Thunberg, activista ambiental



Preservación del agua

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA



Preservamos el agua como fuente de vida. Ahorrar el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Preservamos el agua como fuente de vida



61%
del agua
reutilizada para
uso agrícola

111,2 hm³
ahorrados a través de
reutilización de agua
(91,5% de ahorro
desde 2016)

4,05 hm³
ahorrados a través
de la gestión
(8,5% del total de ahorro
de agua desde 2016)

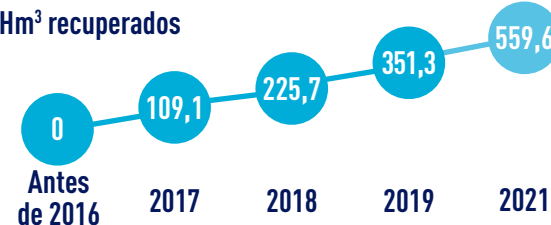
Cómo contribuimos

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Reduciendo nuestra huella hídrica y la de nuestros clientes

Hm³ recuperados



559,6 hm³
recuperados

= 10 meses de
consumo por
habitante

Nuestro objetivo

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Ahorrar el equivalente
al 20% del consumo de agua
por habitante



Cómo lo conseguimos

Integramos los ODS en nuestra estrategia

Con proyectos como Guardian o Soundwater, contribuimos al ODS 6 "Agua limpia y saneamiento".



Una adecuada gestión consigue el máximo provecho de los recursos hídricos, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

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

No obstante, las interrupciones en la producción y distribución de bienes y servicios debido a los desastres ambientales han aumentado en un 29% desde 2012. Además, debido a la contaminación de los acuíferos, se prevé que para la década de 2050 más de 650 millones de personas en 500 ciudades sufran descensos en la disponibilidad de agua dulce de al menos un 10%. (Informe de Riesgos Globales. Foro Económico Mundial, 2019)

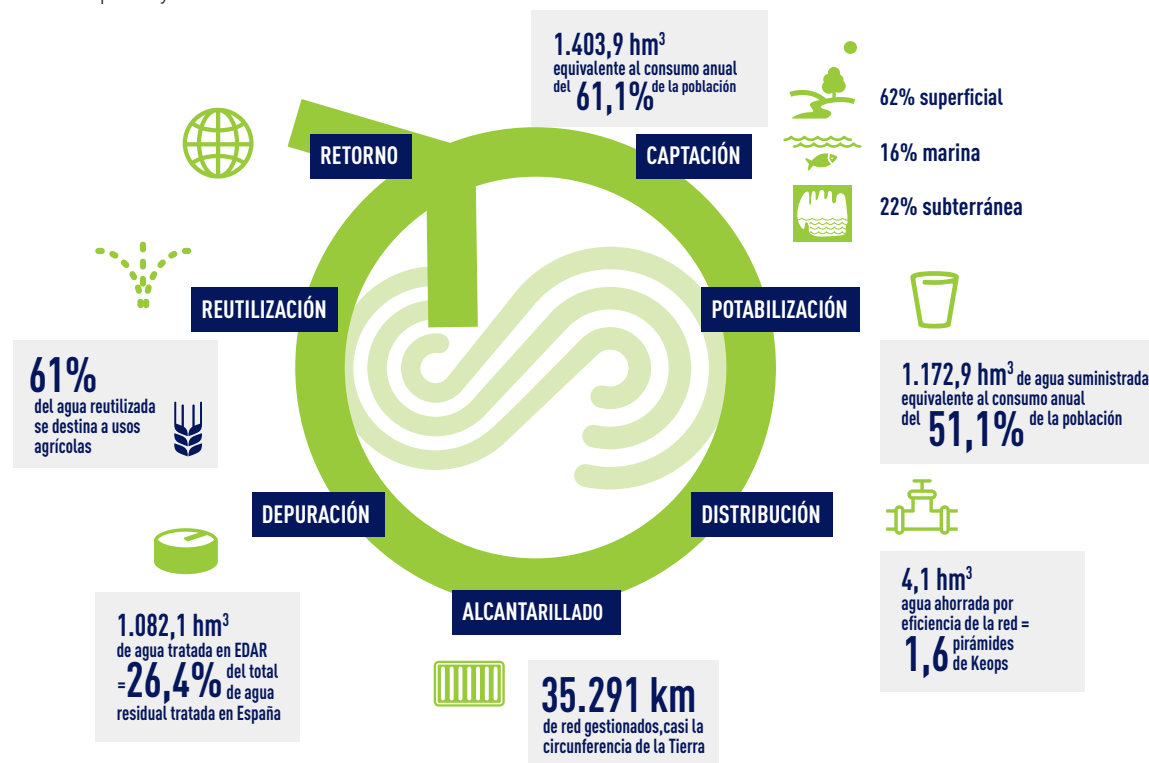
Desde SUEZ en España trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial

más frecuentes y severos. Y contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la reutilización de las aguas residuales regeneradas y la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

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

España es el tercer país con más estrés hídrico de Europa y consume casi el 35% de sus recursos de agua a largo plazo.

[Alianza por la solidaridad.
<https://participamostransformamos.org>]



COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Innovamos con...

Descontaminación de acuíferos

Gran parte de los acuíferos de Europa, una de las principales fuentes de agua dulce, están en mal estado debido a una alta concentración de nitratos. Además, las tecnologías utilizadas actualmente para revertir esta situación consumen mucha energía y generan una gran cantidad de residuos.

#CetaquaAndalucía, junto con Aguas de Murcia y Aquatec, lidera el proyecto #LifeNirvana que ha comenzado en octubre de 2019 con el objetivo de desarrollar y validar una tecnología innovadora, efectiva y sostenible para la biorremediación *in situ* de las aguas subterráneas.

Reutilización

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

En España se reutiliza el 8% del agua tratada. (AEAS)

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.
- Facilitar el **reciclado de nutrientes** para uso agrícola, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales (por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios).

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

Control en redes de alcantarillado y EDAR

En Aigües de Barcelona estamos trabajando para desarrollar un nuevo sistema de control en tiempo real de las redes del alcantarillado y las estaciones depuradoras, a fin de prevenir que las aguas residuales y la contaminación asociada lleguen directamente al mar sin ser tratadas cuando la precipitación excede la capacidad de drenaje.

En España se depuran anualmente más de 4.000 hm³, pero solo se reaprovechan unos 370 hm³ al año. A pesar de tener la tasa de reutilización más alta de Europa, estos índices se sitúan muy por debajo de otras regiones con clima mediterráneo, como Israel o el estado de California.

La Marjal, caso de éxito en la COP25



El parque inundable de La Marjal, en Alicante, ha sido presentado como caso de éxito en la COP25 ya que constituye una solución basada en la naturaleza que ayuda a adaptarnos a los eventos extremos provocados por el cambio climático, como la DANA de 2019.

Hemos conseguido...

...reutilizar el 100% del agua regenerada en Elche

Aigües d'Elx, que gestiona tres instalaciones depuradoras con sistemas de regeneración de agua, ha conseguido reutilizar el 100% del efluente. Más de un 90% del agua regenerada se destina a las comunidades de regantes y huertos tradicionales. El resto (el 10%) se destina al paraje natural municipal del Clot de Galvany, donde dicha aportación de agua regenerada es vital para conservar la biodiversidad, ya que esta depende de la evolución de los niveles de agua en cada una de las charcas a lo largo de las estaciones.



6

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Agua regenerada para usos industriales y riego en zonas turísticas



La EDAR Riu Sec, de **Aigües de Sabadell**, provee a todo el sector comercial e industrial del polígono de Sant Pau de Riu Sec de agua regenerada, que se utiliza para la descarga de sanitarios. Esta solución, única en Cataluña, abre las puertas a extender este uso del agua regenerada en otros municipios. El polígono dispone de un sistema de carga de camiones cisterna para dar servicio a los clientes que contraten este servicio.

En Gran Canaria, **Canaragua** aporta agua regenerada para el riego de zonas verdes y campos de golf de la zona turística del sur de la isla, lo cual ha sido fundamental para cubrir la demanda en un nuevo año de sequía. La depuradora El Tablero ha suministrado en 2019 más de 650.000 m³ de agua para el riego de los campos de golf de Maspalomas y Meloneras. Por su parte, la depuradora La Burras ha aportado 2.570.000 m³ para agua de riego de parques y jardines.

Proyecto Guardian, agua depurada contra incendios



Representantes de Hidraqua, Medi XXI y los ayuntamientos de Riba-roja y Paterna han presentado en la Cumbre del Clima (COP 25) el proyecto europeo Guardian, implantado en 2018 en el Parc Natural del Túrria para aumentar la resiliencia a los incendios mediante la reutilización de aguas residuales de la EDAR Camp de Túria II. El proyecto Guardian contempla también desarrollar acciones formativas para la población.

Gestión del riesgo sanitario del agua residual

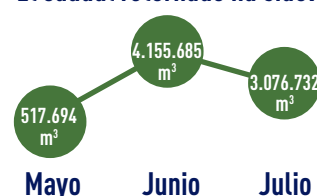


De la mano de Cetaqua se está investigando en tecnologías de regeneración de agua y gestión del riesgo para su reutilización. En este sentido, a través del proyecto REGIREU, se están generando nuevos conocimientos para desarrollar nuevas tecnologías que aporten ventajas competitivas y posicionen el sector del agua en Cataluña entre los principales proveedores mundiales de tecnología para la regeneración de agua residual.

Pruebas de reutilización de agua regenerada en Aigües de Barcelona

Durante los meses de junio y julio de 2019 hemos llevado a cabo un proyecto de bombeo del agua regenerada de la EDAR del Prat (situada en el tramo final del río Llobregat) al río a su paso por Molins de Rei. La medida incrementó el caudal del río y sirvió para analizar los beneficios medioambientales de la aportación de agua regenerada en el tramo final del Llobregat. La instalación puede llegar a producir 2 metros cúbicos por segundo.

El caudal retornado ha sido:



Total retornado: 7.750.111 m³

Gestión avanzada en las redes

No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y distribución, a causa de fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, o errores en los medidores, entre otras razones. Esta diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra, se denomina **agua no registrada** (ANR). La reducción del ANR es prioritaria para evitar la pérdida de recursos, especialmente en un contexto de escasez. A escala mundial, se estima que el volumen global de agua no registrada cada día alcanza los 346 millones de metros cúbicos, suficientes para dar servicio a 1.500 millones de personas (Liemberger and Wyatt, 2018). SUEZ en España posee una larga trayectoria en la gestión inteligente, gracias a un amplio abanico de desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y avanzados sistemas de ayuda a la decisión que hacen posible una gestión mucho más eficiente de las redes de agua.

Dichas tecnologías nos han permitido reducir cada año el ANR desde 2016 y ahorrar unos 29,85 hm³ desde el inicio del REwater Global Plan.

Evolución del ANR (hm³)



Reducción de ANR — Ahorro acumulado

4,05 hm³ en 2019 = 1,6 pirámides de Keops

Riego eficiente

Sistemas de riego eficiente



SUEZ en España ha invertido en la empresa WISE IRRISYSTEM, y cuenta con diferentes equipos ya testeados y comercializados que toman datos para ser procesados y obtener la información en continuo para la toma de decisiones que permitan mejorar la productividad de la parcela y conseguir un consumo sostenible de agua y fertilizantes.

Smart Green, riego inteligente para parques y jardines urbanos



Esta herramienta es capaz de calcular las necesidades hídricas de parques y jardines urbanos en tiempo real, con el fin de gestionar eficientemente la cantidad de agua necesaria para la vegetación urbana según las condiciones meteorológicas. Se han realizado dos pruebas piloto en Cullera (Valencia) y San Bartolomé de Tirajana (Canarias) cuyos resultados han sido muy positivos, con un ahorro de hasta el 40% en el consumo de agua de riego.

De forma complementaria, Smart Green permite el tratamiento de plagas y mantenimiento del sistema de riego, además del cálculo del vigor vegetal a través de la teledetección satelital.

Innovamos con...

Inteligencia artificial

Para el mantenimiento del servicio

Trabajamos para optimizar la gestión de nuestros activos, mejorando su eficiencia mediante el uso de inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo de nuestros equipos (minimizando tiempos de fallo, mantenimientos innecesarios y la eficiencia global del sistema).

Además, esta tecnología innovadora permite minimizar los bloqueos de bombas que impulsan agua en nuestras redes y reducir el impacto que estos cortes de servicio se puedan producir.

Para la localización de fugas

Soundwater es una aplicación móvil que permite localizar fugas en la red de abastecimiento de agua, gracias a la captura y análisis de sonidos mediante inteligencia artificial para reconocer los patrones de fuga de agua. Su objetivo es ayudar a operarios inexpertos en la búsqueda de fugas de agua en la red, además de servir de apoyo a los expertos en caso de duda. El uso de la app en campo no requiere de conectividad a internet, lo cual es indispensable para un escenario de trabajo como este. Asimismo, la información georreferenciada se almacena en la nube una vez el usuario vuelva a tener conectividad, creando un mapa de la ciudad con un historial de fugas de agua que mejora la actual gestión de la información.



Con estas actuaciones de preservación del agua damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de relación

20. Eficiencia en la redes de distribución del agua

22. Disponibilidad del agua

23. Adaptación al cambio climático



ANEXOS



- Fuentes de captación de agua
- Datos de agua en las ETAP y EDAM
- Eficiencia de redes de distribución
- Renovación de redes de distribución
- Reutilización del agua de salida de las EDAR
- Huella hídrica de SUEZ en España

Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.

COMPROMISO

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUITAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS



Toda el agua que habrá jamás, la tenemos ahora mismo.

National Geographic

De lineal a circular

COMPROMISO

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

3. DE LINEAL
A CIRCULAR



Transformamos nuestra actividad
hacia la economía circular.
Convertir en biofactorías nuestras
principales instalaciones.



Cómo contribuimos



Transformando las depuradoras en biofactorías a partir de soluciones tecnológicas

Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular



Qué define una biofactoría

De lineal a circular

El modelo de producción lineal se basa en la extracción, fabricación, consumo y desecho



El modelo circular permite reducir el consumo de materias primas y energía, y la generación de residuos y emisiones



Para depurar el agua residual, las instalaciones actuales (EDAR) generan residuos y consumen energía

Las biofactorías permiten recuperar recursos, agua y energía en la gestión de aguas residuales

Nuestro objetivo a partir de alianzas

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Convertir en biofactorías nuestras principales instalaciones



Integramos los ODS en nuestra estrategia

Con instalaciones 100% circulares como la biofactoría de Granada, contribuimos al ODS 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”.



Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas.

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.

En los informes del Foro Económico Mundial los riesgos mas 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.

En SUEZ en España apostamos 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 disminuir tanto el consumo de materias primas, energía y suelo ocupado, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, pretende generar

Hemos conseguido...

...en 2019, gracias a la aplicación del modelo de biofactoría, superar el 50% de autosuficiencia energética eléctrica en cuatro instalaciones (EDAR Murcia Este, EDAR Palencia, EDAR León y EDAR Madrid Rejas), además de la Biofactoría Granada Sur.

valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía.

Con la aplicación del modelo circular avanzamos 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 nuestros residuos para generar energía renovable y materias secundarias, así como la protección de la biodiversidad. 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.

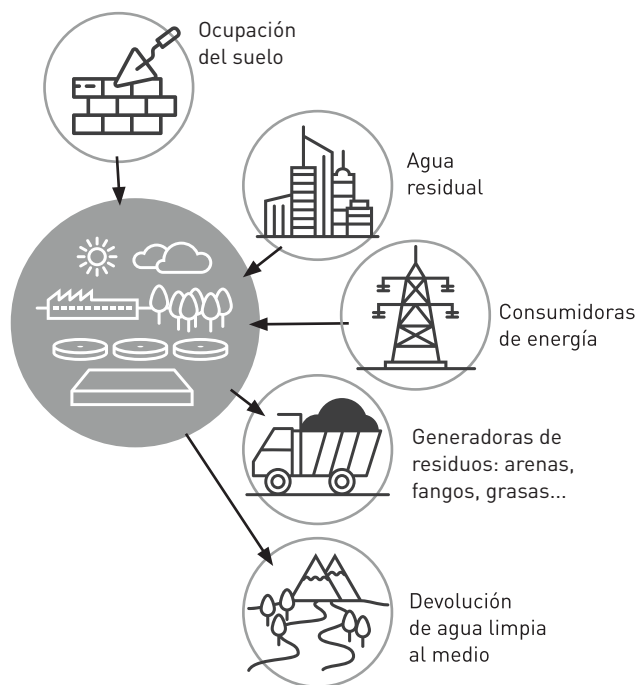


Creación de biofactorías

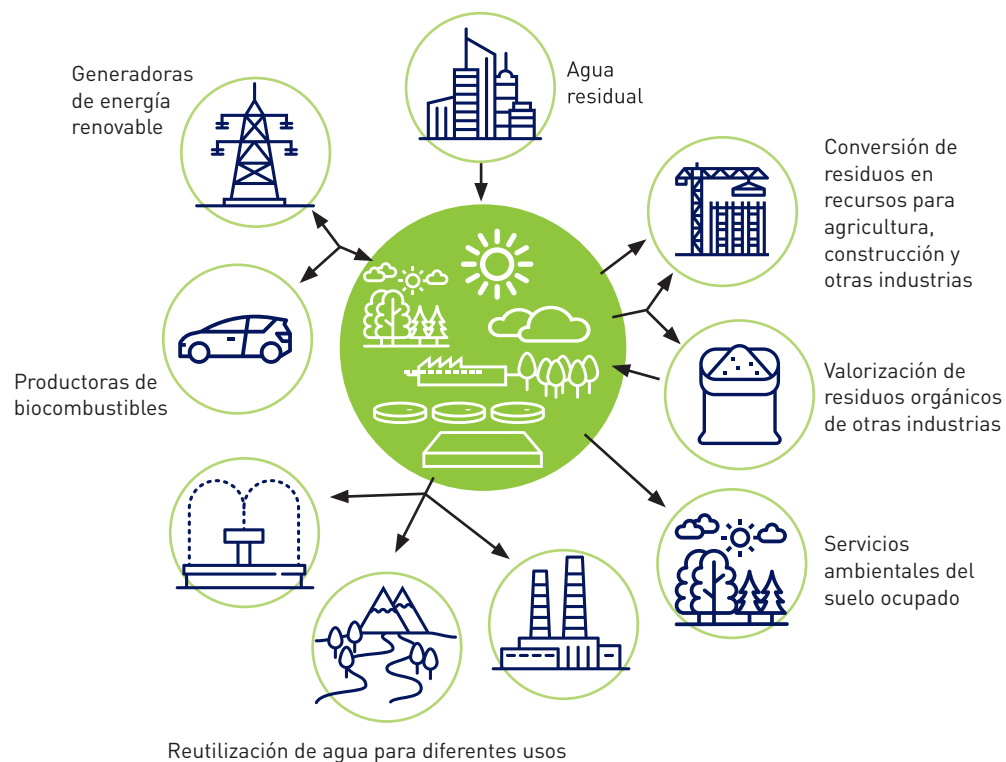
Con la estrategia de biofactorías, SUEZ en España propone un nuevo modelo de instalaciones, basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

Además de conseguir la **circularidad total en cuanto a agua, energía y residuos**, las biofactorías se caracterizan por una integración en el entorno natural de forma que se minimiza el impacto en ocupación del suelo, potenciando los servicios ecosistémicos en ese espacio ocupado y transformando la infraestructura gris en una infraestructura verde, y por otro lado 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.

Modelo lineal: **Depuradoras**



Modelo circular: **Biofactorías**



Cetaqua, tecnología punta al servicio de la circularidad

Cetaqua desarrolla soluciones tecnológicas innovadoras que permiten:

- **Recuperar nutrientes a partir del agua residual de depuradora.** Mediante tecnologías de valorización como las desarrolladas en el proyecto Life Enrich (www.life-enrich.eu), se consigue recuperar nutrientes (nitrógeno y fósforo) durante el tratamiento del agua residual para ser utilizados como fertilizantes en agricultura.
- **Recuperar energía a partir de fangos de depuradora.** A partir del biogás procedente de la digestión anaerobia de lodos de depuradora, se ha conseguido producir biometano de pureza superior al 98%. El proyecto CoSin, además, persigue aplicar el concepto Power-To-Gas para almacenar excedentes de energía eléctrica procedente de fuentes renovables en forma de combustible sintético.
- **Recuperar productos con base carbono.** Además de nutrientes y energía, a partir de los fangos se pueden generar productos de alto valor añadido basados en el carbono que puedan ser empleados por la industria química. Estos subproductos son una alternativa sostenible a los actuales productos derivados del petróleo y se están estudiando en la Unidad Mixta CIGAT biofactoría (www.umcigat.es).
- **Recuperar metales y reutilización de agua en la industria minera.** Cetaqua lidera el proyecto Life Remine Water, para desarrollar un sistema de tratamiento a escala piloto que combinará tecnologías electroquímicas y Zero Liquid Discharge (ZLD), ambas de SUEZ, a fin de recuperar cobre y zinc con el objetivo de ser reutilizados. El proyecto RED-SCOPE ha permitido recuperar el 99% del agua de efluentes en una planta piloto implementada en la fundición de Atlantic Copper, apta para su reutilización en las propias instalaciones. Además, el procedimiento evaluado ha hecho posible el ahorro de energía, como resultado de la reducción de salmuera y del consiguiente consumo energético necesario para tratarla.



Sustainability Partners, iniciativa para promover la implantación de modelos de economía circular en territorios y organizaciones



Cetaqua ha lanzado en 2019 la iniciativa colaborativa Sustainability Partners para la implantación ágil y gestión de modelos de economía circular en territorios y organizaciones. Sustainability Partners ofrece a administraciones y empresas el diagnóstico de circularidad de su ámbito y un plan de acción para implementar un modelo de economía circular. Así, se han llevado a cabo experiencias en los municipios de Gavà y Sant Feliu de Llobregat, en el área metropolitana de Barcelona, y en nueve municipios de la mancomunidad del norte de Gran Canaria.

En Gavà, durante 2019 se ha iniciado la fase de implementación de tres de las diez medidas identificadas en el proyecto de Economía Circular Gavà: fomentar el uso de aguas regeneradas para usos industriales y urbanos, en la puesta en marcha de un servicio de gestión energético colaborativo para las empresas, y en el planteamiento de nuevos modelos de gestión de residuos industriales aportando soluciones colaborativas a residuos comunes y opciones de cerrar círculos de residuos concretos.

Se ha calculado un índice de sostenibilidad urbana para Gavà (City Blueprint Index) y se ha planteado un marco de indicadores para monitorizar el avance del municipio hacia la consecución de su modelo territorial circular, extrapolable a otros territorios.

Innovador modelo de biofactoría en Ourense



Viaqua y Cetaqua Galicia participan en un modelo de colaboración público-privada para la puesta en marcha del proyecto Biofactoría en la EDAR de Ourense, a fin de transformar los fangos producidos en productos de alto valor añadido basados en el carbono que puedan ser empleados por la industria química y que se posicionarán como una alternativa sostenible a los productos derivados del petróleo empleados en la actualidad.

De ese modo Ourense se convertirá en un referente de biofactoría implantando nuevos modelos de economía circular basados en la reutilización de agua, la autosuficiencia energética y la valorización de los residuos.

La biofactoría Granada Sur, caso de éxito para la OCDE



La biofactoría Granada Sur ha sido destacada por la OCDE como una buena práctica que ha ayudado a estimular la economía circular en la ciudad de Granada y ha inspirado a otras ciudades para avanzar en la circularidad en la gestión del ciclo integral del agua. En colaboración con SUEZ y EMASAGRA, Granada participa en el proyecto OCDE de economía circular, que tiene por objetivos compartir buenas prácticas entre ciudades; generar diálogo político, social y empresarial para generar oportunidades, y desarrollar un marco único de indicadores para medir la economía circular a escala ciudad.

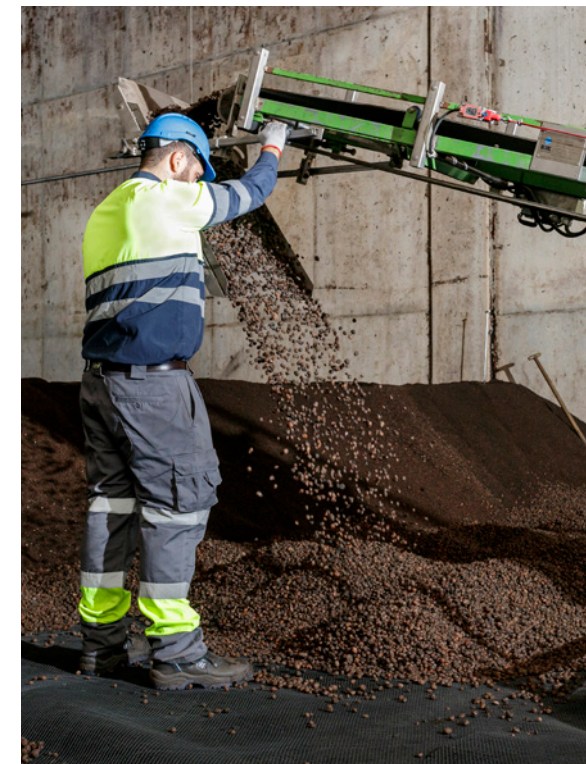
Producción de hipoclorito sódico en la depuradora de Viveros de la Villa



SUEZ ha instalado una fábrica de hipoclorito sódico en la EDAR de Viveros de la Villa (Madrid), en colaboración con KERN S&D. Los sistemas de generación *in situ* por electrólisis de cloruro sódico son una solución para hacer frente al importante riesgo de manipulación del cloro gas y a los inconvenientes del uso del hipoclorito sódico, a los cuales se une su coste de adquisición, transporte y almacenamiento. La planta, que puede ser transportada a otra ubicación en caso de necesidad, garantiza la autosuficiencia en el suministro y la calidad de producto, y evita el transporte de líquidos corrosivos.

Residuos

En SUEZ en España estamos 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 son el principal residuo generado en nuestras operaciones; por ello dedicamos nuestros esfuerzos a valorizarlos. En la mayoría de casos se destinan a agricultura, ya que aportan nutrientes beneficiosos para el suelo. Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en las obras de redes de abastecimiento y alcantarillado suponen el segundo residuo de SUEZ en España. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, en las plantas de valorización se trituran y se separan para su reutilización como áridos y material de relleno. Con ello conseguimos mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de



canteras y evitando el uso de vertederos. Además, disminuyen los gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.



Hemos conseguido...

...valorizar el **74%** de los residuos generados en las EDAR y el **46%** de los residuos generados en las ETAP.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Recicladora móvil para valorizar residuos de obras



Las empresas Aigües de Rigat y Anaigua han comenzado a valorizar los residuos generados en las obras de abastecimiento y alcantarillado que gestionan en la comarca catalana de Anoia. La particularidad de esta iniciativa es que acopian el residuo de obra en sus instalaciones y contratan una máquina recicladora móvil que convierte el residuo en nuevo material de relleno para sus propias obras. Con ello se reduce el coste de transporte al vertedero, se elimina el coste de gestión de residuos y se reduce el coste de compra de nuevo árido.

Segunda oportunidad para el material informático



SUEZ está implantando un plan de recuperación del equipamiento informático destinado a fines sociales y/o a entidades sin ánimo de lucro de interés social, a través de entidades como el Banco de Recursos. La retirada colectiva de los equipos la llevan a cabo varios proveedores, que los custodian y posteriormente realizan el borrado total de la información contenida, para destinar los equipos a los fines antes mencionados. Con los equipos recogidos que no puedan ser destinados a fines sociales, se realiza un reciclado selectivo y respetuoso con el medio ambiente, además de contribuir a la reutilización de los materiales evitando el uso de recursos naturales.



Para reducir los residuos generados, varias empresas del Grupo 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.

Durante 2019 se ha realizado un estudio para analizar las buenas prácticas en este sentido y extender estas acciones de reutilización a aquellas explotaciones con un mayor volumen de residuos de construcción y demolición generados.

Mesa para la prevención de residuos



Con el objetivo de sensibilizar sobre la necesidad de reducir el volumen total generado e incrementar la valorización, Aigües de Barcelona ha constituido una mesa para fomentar la prevención de residuos y durante 2019 ha organizado iniciativas como el Rincón digital para promover el préstamo e intercambio de todo tipo de objetos entre los trabajadores o un convenio con el Banco de Recursos a fin de dar una segunda vida útil a aquellos materiales que pueden ser reutilizados.

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de relación

26. Economía circular

➔ Materialidad

ANEXOS



- Generación de residuos en las ETAP
- Generación de residuos en las EDAR

Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.

COMPROMISO	SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
	PALABRAS DEL PRESIDENTE
	ACTIVIDAD RESPONSABLE
ACCIÓN	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA
	1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
	2 PRESERVACIÓN DEL AGUA
	3 DE LINEAL A CIRCULAR
	4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
	5 ACCESO AL AGUA
	6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
	7 EQUIDAD Y PERSONAS
	8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
	9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
	10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN	POR LA MEJORA CONTINUA
	SOBRE NUESTRO INFORME
	ANEXOS



Fotografía: Daniel Garrote Vique. *Polinizando junto a una bomba.*

Cada día tomamos miles de decisiones que afectan a nuestro entorno: cómo nos desplazamos; cómo usamos la energía [...]; cómo consumimos alimentos y a dónde van nuestros residuos.

WWF (World Wildlife Fund)

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

Protección de la biodiversidad

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

4. PROTECCIÓN
DE LA BIODIVERSIDAD



Protegemos y recuperamos los espacios naturales. **Preservar** la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Protegemos y recuperamos los espacios naturales



Cómo contribuimos



Diagnóstico y planes de acción en espacios sensibles

Con diagnóstico 50,6%
Con plan de acción 12,4%
Grado de avance 31,5%

Eliminación de fitosanitarios y control de especies invasoras

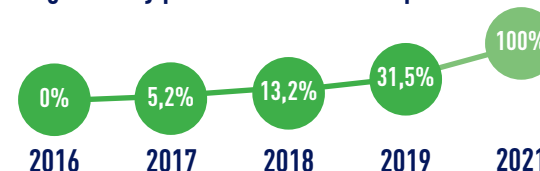
Eliminación de fitosanitarios y pesticidas 58,6%
Protocolo de actuación frente a especies: 2 instalaciones
Grado de avance 29,4%

Con qué acciones

Nuestro objetivo

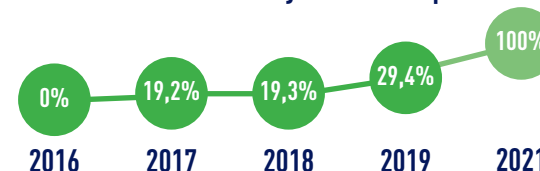
Desarrollando diagnósticos de biodiversidad e implantando planes de acción en espacios sensibles para preservar y recuperar la biodiversidad

Diagnóstico y planes de acción en espacios sensibles



Eliminando el uso de fitosanitarios y teniendo un control de las especies invasoras en todas las plantas de tratamiento gestionadas

Eliminación de fitosanitarios y control de especies invasoras



REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones



Integramos los ODS en nuestra estrategia

Con los proyectos de naturalización de distintas EDAR del territorio contribuimos al ODS 15 “Vida de ecosistemas terrestres”



Apostamos por la multifuncionalidad de las plantas de tratamiento de agua para favorecer la función ecológica del espacio.

304-1

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. SUEZ 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.

En el ámbito de la biodiversidad, nuestro compromiso se concreta en:

Conservación y mejora de la biodiversidad en espacios sensibles

Instalaciones en espacios sensibles con diagnóstico y plan de biodiversidad

100%

Cero fitosanitarios y pesticidas

Instalaciones libres de fitosanitarios y pesticidas

100%

Lucha contra las especies exóticas invasoras

Instalaciones con protocolos de actuación frente a especies exóticas invasoras

100%



Conservación y mejora de la biodiversidad

En 2019 tenemos realizados 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.



11,4% situadas en espacios sensibles
espacios naturales protegidos o con elementos de especial interés para la conservación de la biodiversidad



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 favorezca la biodiversidad local.

Planes de acción de biodiversidad: naturalización en instalaciones

Refuerzo de las poblaciones de anfibios en la EDAR Palau-saverdera



Dentro del plan de acción de la EDAR Palau-saverdera (Girona), se ha llevado a cabo una naturalización de la laguna existente y su entorno para crear un hábitat acuático más accesible que favorezca la biodiversidad. Actualmente este lagunaje es uno de los espacios de reproducción y refugio que más individuos de rana común concentra en la zona.



De forma adicional, se está desarrollando un programa de refuerzo de las poblaciones de tritón verde y sapo de espuelas. Para ello, se ha construido una balsa temporal donde ya se han liberado cerca de 600 ejemplares de ambas especies, en declive en esa zona. Otras acciones destacadas han sido la reintroducción de la planta acuática nenúfar blanco, proveniente de poblaciones autóctonas cercanas, la gestión diferenciada de la hierba y un hotel de insectos para favorecer la biodiversidad de polinizadores.

Prados de siega en las EDAR de la Garrotxa

Los prados de siega, hábitat de interés de conservación a escala europea, se hallan en regresión en Cataluña, lo cual afecta a la biodiversidad vegetal autóctona y a toda la fauna que depende de estos ecosistemas. Por ello se ha implantado la gestión diferenciada de la hierba en las 3 hectáreas de zona verde de las principales instalaciones de la comarca que se encuentran en espacio protegido Natura 2000, lo que ha permitido establecer áreas de prados de siega. En colaboración con el Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa se ha labrado y sembrado uno de los prados con semillas de la zona a fin de enriquecer el prado de la depuradora de Olot con mayor diversidad florística de especies autóctonas que permitan atraer a polinizadores y otra fauna autóctona.



Reintroducción de pequeñas rapaces en la ETAP de Sant Joan Despí



En la planta de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despí, gestionada por Aigües de Barcelona, se ha eliminado el uso de rodenticidas para el control de plagas y se está promoviendo la fauna auxiliar para el control biológico.

Para ello, se han instalado cajas nido para rapaces y se han liberado mochuelos provenientes de un centro de recuperación de fauna. También se han liberado polluelos de cernícalos, utilizando la técnica de *hacking*, que permite una adaptación paulatina al nuevo medio y facilita que se establezcan en el territorio. Estas especies son consideradas grandes controladores biológicos de plagas agrícolas como roedores, conejos e insectos. Tras el cambio de registro de biocidas que se produjo a principios de año en la ETAP, estas aves rapaces contribuyen al control de roedores.

Liberación de erizo moruno en la EDAR Gavà-Viladecans

El erizo moruno, cuya presencia en el pasado en la zona del Baix Llobregat está documentada, es una especie protegida. Estos mamíferos son muy apreciados en la agricultura porque ayudan a combatir las plagas ya que se alimentan de caracoles e insectos.

El Plan de acción de biodiversidad de la EDAR Gavà-Viladecans, situada en el espacio Natura 2000 del Delta del Llobregat, incluye el refuerzo de la población del erizo moruno. Para ello se ha construido un cercado, con un refugio en su interior para los erizos, que pasarán un período de adaptación tras el cual serán liberados con la esperanza de que queden establecidos en la zona. Actualmente existe una colonia en el Parc Agrari del Baix Llobregat.



Eliminación del uso de fitosanitarios y control de especies invasoras

La eliminación del uso de fitosanitarios, uno de nuestros objetivos para 2021, conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes. Por ello estamos 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 hemos centrado los esfuerzos en la flora exótica invasora en nuestras instalaciones. Se está desarrollando

Actualmente el **58,6%** de instalaciones están libres de fitosanitarios.

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, y soporte para la identificación y resolución de dudas de gestión.

46 instalaciones con cajas nido

237 cajas nido colgadas

Para saber más

Impulso a la infraestructura verde y soluciones basadas en la naturaleza

SUEZ 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.

Humedal del Tancat de l'Illa (Parque Natural de la Albufera de Valencia) 15

En 2019 Hidraqua ha iniciado la gestión y seguimiento ambiental del humedal del Tancat de l'Illa (Parque Natural de la Albufera de Valencia), una infraestructura verde que recibe las aguas de la depuradora de Sueca una vez han sido depuradas y tratadas para la eliminación de nutrientes. En este humedal artificial se realiza un afinamiento final de la calidad de las aguas mediante procesos naturales y, al mismo tiempo, se potencia la biodiversidad del entorno protegido. El seguimiento ambiental abarca tanto aspectos de calidad del agua como de la biodiversidad, que incluye coberturas vegetales, indicadores biológicos de plancton y macroinvertebrados, avifauna mediante censos y anillamiento científico, fauna acuática y seguimiento individualizado de galápagos autóctonos.

Cervià de Ter (Girona)

Durante 2019 SOREA ha remodelado el sistema de depuración por humedales de Cervià de Ter a fin de garantizar una óptima operación y tratamiento de las aguas residuales, aumentando la resiliencia del sistema y creando un hábitat que favorece la biodiversidad.

Humedales del Delta del Ebro

AQUAMBIENTE gestiona los humedales de depuración del Delta del Ebro ubicados en un espacio de la Red Natura 2000 y Reserva de la Biosfera. Durante 2019 se ha aumentado el volumen de agua tratada y la eficiencia del tratamiento ha alcanzado niveles de retención de nutrientes y contaminantes superiores al 85%. Además, han proseguido los estudios de biodiversidad, que constatan un aumento de las colonias nidificantes de aves acuáticas y la nidificación del aguilucho lagunero, tras más de cuarenta años sin hacerlo en el Delta del Ebro.



Educación, sensibilización y comunicación

Adicionalmente a nuestro objetivo principal de implantar planes de biodiversidad en los espacios naturales en los que operamos, buscamos la implicación de la ciudadanía a partir de numerosas iniciativas, recogidas en este mismo informe, con el objetivo de comunicar, sensibilizar y educar.

Parque Urbano Inundable La Marjal 13

La gestión del parque La Marjal, un espacio verde multifuncional construido en 2015 para proteger a la ciudad de Alicante de las inundaciones, ha sido seleccionado por Forética como ejemplo de solución empresarial en la "Caja de herramientas para la adaptación al cambio climático en las ciudades" y se ha presentado en el entorno de la COP25.



Conservación de los lepidópteros amenazados en España 15

SUEZ en España, juntamente con Hidralia y Aquona, ha colaborado en la publicación del libro *Bases técnicas para la conservación de los lepidópteros amenazados en España*, que nace de un proyecto de la Asociación de Naturalistas Palentinos para poner en valor la importancia de la preservación y conservación de los lepidópteros, comúnmente conocidos como mariposas, cuya función es muy importante para la vida humana y la biodiversidad que les rodea.

Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS



Fotografía: Rafael Sánchez Verdú. Con vistas al Duero.

¿Qué pensarían nuestros nietos y nietas si solo pudiesen encontrar estas mágicas imágenes en los libros?

Jane Goodall, primatóloga y activista medioambiental



Acceso al agua

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL



Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Cómo contribuimos

1 FIN DE LA POBREZA



Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad



Cerca de

60.000

clientes se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago en los tres últimos años



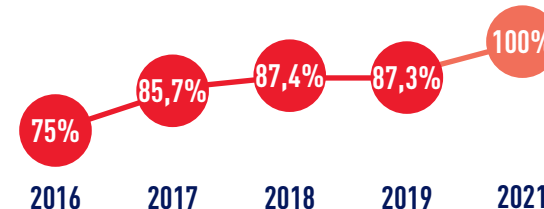
Unos

9 de cada 10 hogares

han podido tener acceso a fondos sociales y/o bonificaciones

Adaptando nuestros fondos y tarifas a la realidad social

% de hogares con acceso a fondos o tarifas sociales



Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas



Con qué acciones

Ofreciendo fondos y tarifas sociales

Flexibilidad en los pagos

Integramos los ODS en nuestra estrategia

Integramos los ODS en nuestra estrategia. Los mecanismos de acción social (bonificación en tarifas y creación de fondos de solidaridad para hacer frente al pago parcial o total de las facturas) contribuyen a cumplir con el ODS 1 “Fin de la pobreza”.



Los fondos, tarifas y bonificaciones sociales contribuyen a paliar las necesidades de colectivos en riesgo de pobreza.

203-2

De acuerdo con la encuesta de presupuestos familiares publicada por el INE en 2019, el suministro de agua supone el 0,63% del gasto medio anual por hogar –en líneas generales supone un tercio del gasto medio anual de electricidad–; a pesar de ello, entre un 4,27% y un 6,74% de los hogares españoles estarían en una situación de vulnerabilidad siguiendo el criterio marcado por la ONU.

Frente a esta situación trabajamos para garantizar el acceso al agua de todos nuestros clientes a través de los distintos **mecanismos de acción social**, ofrecemos condiciones más favorables a colectivos u hogares para paliar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social.

Tanto las bonificaciones contempladas en las tarifas sociales, que se generan a través de los distintos expedientes tarifarios, como los fondos de solidaridad promovidos y/o gestionados por los distintos operadores de servicios de agua urbana se coordinan con los servicios sociales de los ayuntamientos u otras entidades sociales como Cáritas o Cruz Roja. Dicha coordinación garantiza que nadie que no pueda pagar su recibo se quede sin agua. En ningún caso se corta el suministro de agua a quien no pueda pagarla y son muchas las empresas de SUEZ en España que mantienen, e incluso incrementan, las dotaciones económicas destinadas a cubrir total o parcialmente las facturas de suministro de agua de las personas más desfavorecidas.

Unos **9 de cada 10 hogares** han podido tener acceso a fondos sociales y/o bonificaciones.

Cerca de **60.000** clientes se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago en los tres últimos años.

Ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la posibilidad de elegir el día de remesa bancaria, de fraccionar una o varias facturas a través de los compromisos de pago o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de una “pago plano” mes a mes.

Desde SUEZ en España continuamos llevando a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y nuestras empresas para informar sobre tarifas sociales y otras ayudas, protocolo de impago de recibos, viviendas ocupadas y comunicación con los servicios sociales y ayuntamientos.



12 gotas, un pago fijo mensual para evitar sorpresas en la factura



Esta iniciativa, consolidada en nuestras empresas, permite pagar cada mes una cantidad fija en función del consumo del año anterior y, pasados doce meses, regularizarla según el gasto real. De este modo se pueden planificar mejor los gastos y se sigue recibiendo la factura para controlar el consumo real. Esta modalidad se puede contratar en cualquier momento y permite, si se desea, volver a la forma de pago anterior.

Ante el hecho de que la ciudadanía no siempre conoce las medidas que establecemos para garantizar el suministro, revisamos constantemente nuestros procedimientos de comunicación y sensibilización en el ámbito de atención al cliente, especialmente para atender a aquellos que se encuentran en una situación menos favorable. De esta forma actuamos proactivamente para detectar nuevos casos de vulnerabilidad o para evitar un empeoramiento de los existentes.

Hemos conseguido...

...ampliar las medidas de accesibilidad para una atención más inclusiva

La accesibilidad universal implica no solo la eliminación de barreras físicas, sino también psicológicas, culturales, informativas y comunicativas. Por ello, distintas empresas del Grupo realizan formación a los empleados e incorporan cada vez más facilidades para mejorar la atención a personas con discapacidad.

Aguas de Huelva apuesta por la inclusividad



Para romper las barreras de comunicación que sufren distintos colectivos, los puntos de atención al cliente de Aguas de Huelva disponen de:

- **Baliza inteligente**, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior.
- **Bucle magnético** –dispositivo que filtra sonidos de fondo– para usuarios de audífonos, en nuestras oficinas de atención al cliente.
- **Formación sobre TEA** al personal de atención al cliente e implantación de servicios tales como: identificativo TEAtiendo en mostradores de entrada, atención individualizada preferencial, pictogramas de comportamiento y zona de juegos.
- **Acompañamiento personal**, con formación específica impartida por las asociaciones respectivas, para ofrecer ayuda a personas con discapacidad.
- **Plataforma de videotraducción**, con intérpretes profesionales, a través de la *tablet* de los puntos de atención al cliente.



Transformación digital, nuevas vías de interacción

Innovamos para adaptarnos a un entorno en constante evolución tecnológica. Por ello impulsamos una serie de iniciativas que modifican el modo en el que nos relacionamos con nuestros cerca de 7 millones de clientes, poniendo el foco en mejorar los procesos, así como su satisfacción.

Estas iniciativas abarcan desde la apertura de nuevos canales de contacto hasta la mejora de la navegabilidad/usabilidad de nuestras páginas web y oficinas virtuales, pasando de los tradicionales medios de comunicación a los de interacción y poniendo el foco en aquello que es relevante para nuestro cliente.

Nuestra 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, nos preocupamos 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 prestamos servicio.

Nuestro objetivo es seguir **mejorando las relaciones virtuales con nuestros clientes**, facilitando la comunicación a través de diferentes canales y ofreciendo información en tiempo real de sus contratos, facturas y demás comunicaciones que pueda generar con nosotros.

A lo largo de 2019 hemos seguido trabajando en distintas iniciativas de acercamiento a nuestros grupos de relación y junto con otras áreas hemos desarrollado el Portal del Ayuntamiento que permite que los técnicos municipales puedan consultar las magnitudes más relevantes del negocio, un ejercicio de transparencia que

repercutirá muy positivamente entre nuestros agentes. En esta misma línea, **Comunicati** es una app que nace como una vía de interacción con los ayuntamientos para que los ciudadanos notifiquen incidencias, participen en encuestas y reciban notificaciones del Ayuntamiento.



Innovamos con...

Mejoras en la comunicación digital con nuestros clientes



- **Web.** Hemos incorporado nuevos servicios como la sección de notificaciones y la ampliación del catálogo de gestiones que se pueden realizar desde el área pública. Quienes ya forman parte de nuestra comunidad digital pueden acceder a la factura *online* y a una serie de comparativas que contribuyen al uso responsable del agua. Durante 2019 ha finalizado la implantación de la nueva web y Oficina Virtual en todas las empresas de SUEZ en España.
- **Redes sociales.** Las redes sociales se han consolidado como canal de interacción con nuestros clientes. La colaboración con *influencers* locales en acciones especiales y gestión de contenido ha potenciado la visibilidad de nuestras compañías y el *engagement* de nuestras comunidades.
- **Chat *online*.** Hemos trabajado en el proyecto de Chat *online*, de interacción en tiempo real con nuestros clientes, cuya implantación se prevé finalizar en 2020. Asimismo, se prevé finalizar la implantación de la cita previa como mecanismo de gestión de nuestras oficinas a lo largo del territorio, facilitando tanto al cliente como a nuestros agentes vías para la eficiencia de las gestiones más complejas.

Satisfacción del cliente

Según los resultados 2019, del barómetro de Satisfacción de Servicios Urbanos de España realizado por el Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR), el servicio de agua es el mejor valorado por la ciudadanía en las principales ciudades españolas.

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%).

El nivel de satisfacción con el servicio alcanza el 90,7%.

Asimismo, es remarcable la importancia que damos a la gestión de las reclamaciones; a diferencia de otras *utilities* en las que el dato es superior, menos del 1% de nuestros clientes realiza algún tipo de reclamación ante nuestros canales de atención. Estas reclamaciones son resueltas en el 97% de los casos en el plazo máximo estipulado de 10 días, proporcionando distintas soluciones de resolución.

Innovamos con...

Diligentia

Dos empresas tecnológicas de SUEZ en España, Synectic y ABSSoftware, han desarrollado el proyecto de transformación digital Diligentia. El proyecto replantea la forma en la que la compañía y sus concesionarias se relacionan con sus clientes, para mejorar la experiencia del usuario ofreciéndole una atención de acuerdo con sus nuevas expectativas y necesidades, además de mejorar la eficacia de los procesos. El proyecto, que ha contado con la implicación de todos los niveles y áreas de la organización, ha permitido la implantación de un nuevo modelo de atención al cliente con nuevos canales digitales disponibles 24/7 y oficina virtual, entre otras mejoras.

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de relación

18. Calidad del agua potable

19. Calidad del agua tratada

31. Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad

34. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario



ANEXOS



- Calidad de las aguas
- El precio del agua



Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.





1 FIN DE LA POBREZA



Fotografía: Xavi Gómez.

Salgamos de esta dudosa tolerancia que nos hace tolerar lo intolerable –la miseria, el hambre, el sufrimiento de millones de seres.

Federico Mayor Zaragoza

COMPROMISO

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS



SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUITAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

Concienciación social

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

6. CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA



Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente. Contribuir a sensibilizar a la ciudadanía en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente

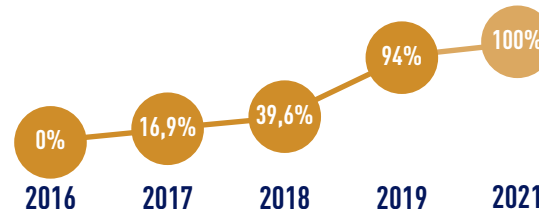
Cómo contribuimos

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Concienciando y sensibilizando en el día a día de la ciudadanía para incidir en sus hábitos cotidianos

% de ciudadanos (grupos de relación) que han tenido acceso a iniciativas de concienciación



Visitas a instalaciones y museos



89.728 personas han visitado nuestras instalaciones y museos



10,2 M€ invertidos en acciones sociales (2,8 M€ destinados a sensibilización ambiental y educación)

Campañas de sensibilización

Campañas de sensibilización a cerca de 7,9 M de clientes



Programas escolares

173.173 escolares formados en el uso sostenible del agua



Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Contribuir a sensibilizar a la ciudadanía en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua



Con qué acciones

Integramos los ODS en nuestra estrategia

Con iniciativas como L'Efecte Blau o la promoción del voluntariado corporativo contribuimos a la concienciación para un desarrollo sostenible, en línea con el ODS 12 "Producción y consumo responsables".



La implicación de la ciudadanía es esencial para conseguir un futuro sostenible para el agua y, por consiguiente, para nuestra sociedad y nuestro planeta.

Trabajamos para fortalecer la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente. Con este fin desarrollamos programas escolares, visitas a instalaciones y museos, así como otras iniciativas de colaboración social.

Aprender para transformar

A través de nuestra labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua y gracias a nuestros programas como Aqualogía o EduCassa, llegamos a los escolares para concienciar sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua, y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. Estas actividades incluyen charlas en escuelas, talleres participativos, concursos de dibujo, pintura o fotografía, o espectáculos teatrales. Muchas de estas acciones se realizan en colaboración con las administraciones públicas locales y cuentan con una amplia participación de las escuelas.

EsAgua: el valor de la huella hídrica



Cetaqua contribuye a promover modalidades de consumo y producción responsables, a través de la red EsAgua. Promovida por Cetaqua, la Water Footprint Network y DNV-GL, Esagua es la red pionera en España para dar a conocer el concepto de huella hídrica y conseguir un uso más sostenible y equitativo del agua.

Durante 2019 desde Esagua se han promovido acciones de divulgación como *webinars online*, abiertos al público, para dar a conocer este concepto, y más concretamente su aplicación a sectores como el de la minería, alimentación y bebidas, y también su importancia como indicador de sostenibilidad. En 2019 los *webinars* de Esagua han contado con más de 150 asistentes.



La Escuela del Agua

La Escuela del Agua orienta su actividad tanto a la formación para empresas, administraciones y profesionales del sector del agua como a escolares, jóvenes y ciudadanía en general. El amplio abanico de propuestas que ofrece (programas educativos, recursos didácticos, programas institucionales y planes directores para museos, centros de interpretación ambiental e instalaciones del ciclo urbano del agua) se puede consultar en su [portal web](#). ←

En 2019 destacamos los siguientes proyectos:

Aqualogía

Aqualogía es el programa educativo del agua para escolares de educación primaria que, de la mano de cinco personajes muy singulares, se adentran en el conocimiento del agua en su ciudad, mediante recursos educativos digitales e interactivos. Desde 2012, Aqualogía presenta el agua desde una perspectiva acorde con los retos y oportunidades del mundo actual y futuro: inteligente, saludable y sostenible. Mediante vídeos, juegos y experimentos podrán trabajar en clase los usos del agua en la escuela, cómo llega a nuestras casas o qué tratamientos necesita para poder beberla o para devolverla correctamente al medio natural.

L'Efecte Blau

Queremos estar cerca de las personas de las ciudades y los pueblos donde operamos. Por eso, organizamos actividades de concienciación e información sobre el agua para adultos, jóvenes y niños, y apoyamos otras iniciativas locales que están alineadas con nuestros valores. L'Efecte Blau es una iniciativa de SOREA e Hidrobal, para velar por un gasto de agua responsable con la sociedad y el medio ambiente. →

"El futuro no está escrito"

La Escuela del Agua ha diseñado e implementado la unidad didáctica asociada a la exposición → "The Zone of Hope", promovida por Aigües de Barcelona. Esta actividad curricular sobre el cambio climático, dirigida al alumnado de segundo ciclo de educación secundaria y bachillerato, consta de tres fases: "Tenemos un gran reto", "En qué mundo vivimos" y "Preparad@s para la acción". Durante 2019, 5.058 escolares han participado en esta actividad.

Más de **670.000** escolares formados en los últimos **9** años. **173.173** en 2019.



Visitas a instalaciones y museos

Las visitas divulgativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen por objetivo mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua. Uno de estos programas, plenamente consolidado, ofrece desde 2012 un itinerario estandarizado por las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) y las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) para estudiantes de entre 14 y 18 años.

Por su parte, las fundaciones y museos de SUEZ en España difunden los valores de sostenibilidad, de cuidado del medio ambiente y de uso racional del agua. Además, son los principales transmisores del conocimiento y de la memoria histórica acumulados por nuestras empresas.



Los días mundiales constituyen una ventana para compartir conocimiento y concienciar a la sociedad a través de nuestras instalaciones y museos.

89.728 personas han visitado nuestras instalaciones y museos en 2019:
42.861 han visitado nuestras instalaciones y **46.867** personas han visitado nuestros centros históricos y museos.

Compromiso en acción

SUEZ en España promueve asimismo acciones de colaboración social, tanto de ámbito interno como abiertas a la ciudadanía.



COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

HandsOn, voluntariado transformador

El programa de voluntariado corporativo HandsON, iniciado en 2017, ha contado en 2019 con unas 1.028 participaciones y más de 100 acciones realizadas. A través de la implicación y motivación de la plantilla, HandsON aspira a convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir al territorio, reforzar los vínculos con los grupos de relación y potenciar la motivación del equipo humano.

Durante 2019 se han desarrollado varias iniciativas de voluntariado ambiental, social, profesional y vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

HandsON Ambiental

BiObserva

HandsON y los ODS

Transpirenaica Social Solidaria

HandsON Social

Aqualogía

HansON Pro

Ayudando a los que ayudan

3.671 horas de voluntariado

Unas **1.028** participaciones

Más de **100** acciones realizadas



Transpirenaica Social Solidaria



Una de las novedades más significativas desarrolladas en el marco del programa de voluntariado HandsON ha sido la participación de SUEZ en España en una acción para difundir los ODS: la Transpirenaica Social Solidaria, una marcha de 600 kilómetros de recorrido, en favor de la inclusión social y el desarrollo sostenible. Durante 30 días, más de 300 jóvenes de 33 países de cuatro continentes han caminado por el Pirineo. Entre ellos, dos voluntarias de SUEZ, que han participado en este reto de transformación socioeducativa explicando el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, relativo al acceso al agua y al saneamiento.



Promoción del voluntariado ambiental

El programa pionero **BiObserva**, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones, es una de las actividades ambientales más consolidadas de HandsON. Ya son 99 instalaciones y 277 voluntarios los que participan en este proyecto propio en el que los empleados reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, con el objetivo de conocer la biodiversidad en las instalaciones y poder planificar, de este modo, acciones de mejora.

Otras acciones ambientales tienen por objetivo disminuir nuestra huella de carbono y compensar las emisiones de CO₂ para aumentar la capacidad de lucha contra los gases de efecto invernadero. En este sentido, se llevan a cabo acciones de **re-forestación** mediante la plantación de árboles, la introducción de especies autóctonas o retirada de especies invasoras, la reparación de caminos de montaña, etc. Entre estas actuaciones destacan la regeneración de la cubierta vegetal del parque



Natural Municipal Clot de Galvany, a cargo de 500 voluntarios; la campaña de revegetación en Elche, de compensación de CO₂; la limpieza y mejora en la balsa de anfibios del Parque Natural de Collserola, o la plantación de árboles en Palencia que ha permitido compensar 20 toneladas de CO₂.

Por segundo año consecutivo, empleados y familiares comprometidos han participado en jornadas de **limpieza del entorno natural**, en línea con la campaña Let's CleanUp Europe. Se trata de una acción común en toda Europa para concienciar sobre la cantidad de residuos que vertemos de forma incontrolada a la naturaleza y promover acciones de sensibilización a través de la recogida de basura y plásticos abandonados en bosques, playas, márgenes de ríos, etc.



Más de **4.500 kg** de residuos recogidos
340 voluntarios participantes
12 ciudades de toda España

Ayudando a los que ayudan



"Ayudando a los que ayudan" es una de las iniciativas llevadas a cabo en el marco de HandsON Pro, en colaboración con la Federació Catalana de Voluntariat Social y en la que expertos en seguridad y salud laboral han sensibilizado y formado a voluntarios de entidades del tercer sector, aportando su *expertise* y compartiendo buenas prácticas. El voluntariado profesional, a través del cual personas con perfiles, habilidades y conocimientos específicos realizan tareas de asesoramiento o tutorización en el marco de programas sociales, permite poner en valor el talento del personal de la compañía. Esta iniciativa ha sido premiada en 2019 por la Fundación Internacional ORP en reconocimiento por su implicación en la prevención de riesgos laborales.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Actividades en el marco de BiObserva



El programa de voluntariado ambiental corporativo BiObserva, impulsado por SUEZ en España en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología, SEO BirdLife y otras entidades locales naturalistas, ha estado presente en 2019 en distintos festivales y jornadas ornitológicas, a través de la colaboración y organización de actividades en el Delta Birding Festival del Delta del Ebro, con la participación de un equipo de voluntarios de BiObserva de Aguas de Telde en la Biomaratón Big Global Day en Gran Canaria.

En el marco de BiObserva, se ha celebrado el Día Mundial de la Biodiversidad con actividades en las instalaciones como sesiones de anillamiento, talleres de construcción de cajas nido, censos de aves acompañados de ornitólogos locales o talleres formativos sobre biodiversidad.



Además, este año se ha añadido a las actividades la celebración del I Concurso de Fotografía de Biodiversidad en las instalaciones, dirigido a toda la plantilla. Por cada fotografía participante se ha realizado una aportación económica a un proyecto de biodiversidad de una entidad sin ánimo de lucro. Por decisión de los concursantes, la donación se ha destinado al proyecto de SEO BirdLife "Salvemos los aguiluchos".



99 instalaciones involucradas en acciones de voluntariado
277 voluntarios
237 cajas nido instaladas
 Más de **54.500** observaciones

Talleres internos para favorecer a insectos polinizadores



Durante 2019 personal de distintas instalaciones de Cataluña ha participado en dos talleres formativos para concienciar de la importancia de los insectos polinizadores y cómo favorecerlos. Además de parte teórica, los talleres incluyen una sesión práctica sobre cómo construir un hotel de insectos.



Responsables con el medio ambiente

Nuestro compromiso con el medio ambiente queda reflejado en distintas acciones sociales en las que invertimos de forma proactiva y donde el recurso agua, su cuidado y la protección de la biodiversidad tienen un papel destacable.



Catas de agua



En los diferentes territorios organizamos catas para poner en valor la calidad del agua de la red y fomentar un consumo responsable. Durante la actividad los participantes aprenden que aunque las diferentes tipologías de agua no condicionan su calidad sanitaria sí afectan a sus propiedades organolépticas, lo cual ayuda a desmontar falsos mitos. Durante 2019, y a fin de dar mayor visibilidad a la iniciativa, Viaqua ha invitado a participar a seis *influencers* en su cata de agua.

Toallitas, nunca al WC



Las toallitas vertidas en el inodoro suponen un grave problema para las redes de alcantarillado, ya que provocan atascos que pueden dar lugar a desbordamientos de aguas fecales, con el consiguiente riesgo sanitario y medioambiental. Para luchar contra esta práctica, muchas de nuestras empresas han desarrollado campañas de concienciación, con lemas como “No alimentos al monstruo de las cloacas” o “No dejes que los residuos nos invadan”.

Del lado de la biodiversidad



Bebederos para las aves después del gran incendio forestal de Gran Canaria

Tras un gran incendio forestal, la pérdida o deterioro de los puntos habituales de agua que las aves utilizan a modo de bebedero provoca la muerte por deshidratación o, como mínimo, su desplazamiento a otras zonas. Con el fin de prestar apoyo a los agentes de medio ambiente, se colocaron recipientes de barro llenos de agua, que en los meses siguientes se revisaban y rellenaban si era necesario.

Estaciones de anillamiento de aves en Isla de Tabarca

AMAEM colabora un año más con la Universidad de Alicante y SEO BirdLife en la instalación de estaciones de anillamiento de especies en la isla de Tabarca, en el marco del proyecto “Viajeros a través del Mediterráneo: el estudio de la migración de las aves en la isla de Tabarca”.

ANEXOS

• Inversión social

Invertir en la comunidad

Valoramos la acción social como una inversión. Por ello, fomentamos la participación activa de los trabajadores y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. Las empresas de SUEZ en España cuentan 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 de SUEZ en España –y dentro de nuestro compromiso social y de concienciación– llevamos a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad, como las expuestas en el presente capítulo de concienciación social, y a través de la metodología LBG (London Benchmark Group) somos capaces de medir nuestra inversión en acción social.

370.520 personas beneficiarias

1.653 entidades beneficiarias

10,2M€ invertidos en acciones sociales, de los cuales **2,8M€** se destinan a acciones sociales de sensibilización ambiental y educativas

Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.

COMPROMISO

- SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
- PALABRAS DEL PRESIDENTE
- ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

- RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA
- 1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- 2 PRESERVACIÓN DEL AGUA
- 3 DE LINEAL A CIRCULAR
- 4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- 5 ACCESO AL AGUA
- 6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL**
- 7 EQUITAD Y PERSONAS
- 8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- 9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
- 10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

- POR LA MEJORA CONTINUA
- SOBRE NUESTRO INFORME
- ANEXOS

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Formar la próxima generación de líderes [...] es una inversión decisiva para disfrutar de un planeta y un futuro sostenibles.

Ted Turner, fundador de la Fundación de las Naciones Unidas

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

7. EQUIDAD
Y PERSONAS



Favorecemos un entorno de trabajo inclusivo, de calidad y diverso. Alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo, un mínimo de un 2,5% de personas con discapacidad y la formación del 80% del personal.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS



Equidad y personas

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Cómo contribuimos



Favorecemos un entorno de trabajo inclusivo, de calidad y diverso



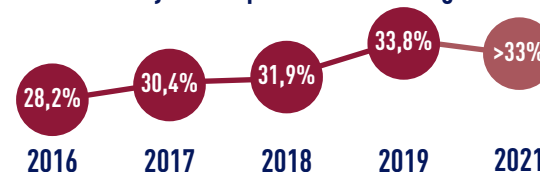
8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

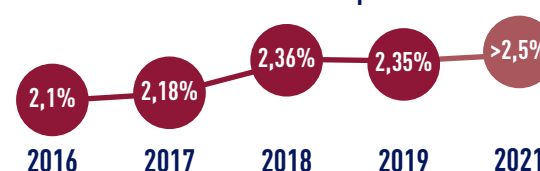


Asumiendo compromisos e implementando la política de equidad

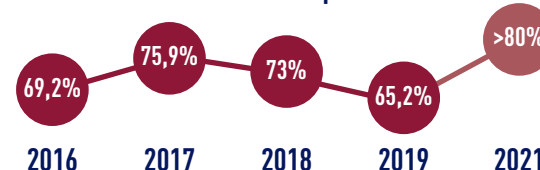
Mujeres en puestos de liderazgo



Personas con discapacidad



Formación de personal



Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo, un mínimo de 2,5% de personas con discapacidad y la formación del 80% del personal



Algunas iniciativas

Con qué acciones



Planes de igualdad
91% del personal cubierto

Planes de igualdad

3.353 h de formación en igualdad, diversidad y acoso



Formación y sensibilización



Acuerdo de colaboración con el ministerio (MSSSI) para la prevención de la violencia de género

Diálogo y alianzas

Participación en el Programa Talentia 360 para mujeres directivas



Colaboración con entidades (Federación de Personas Sordas de Cataluña, Fundación Bequal, Cátedra Aguas de Alicante de Inclusión Social de la Universidad de Alicante...) para la inclusión de personas con discapacidad

Integramos los ODS en nuestra estrategia

Con proyectos de mentoría para mujeres con alto potencial o sesiones formativas de iniciación a lengua de signos para personal de atención al cliente, contribuimos al ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”.



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.

Trabajamos para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de discriminación y consagre la plena igualdad de oportunidades en nuestra organización.

91% de la plantilla cubierta con plan de igualdad.

Las políticas y medidas que desarrollamos 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.

+ de 3.350 horas de formación en igualdad, diversidad y acoso.

Nuestra actividad se rige por el principio de no discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual o cualquier otra causa, y se establece como prioridad:

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

Igualdad de género

Durante 2019 se han firmado y renovado dos planes de igualdad, que suman un total de 54 planes en empresas de SUEZ en España. 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.

Bootcamp Impulsa



Cuarenta trabajadoras de SUEZ en España están participando en el programa “Bootcamp Impulsa”, organizado por las direcciones de Equidad, Talento y Escuela del Agua. El programa va dirigido a mujeres que han sido identificadas por el mapa de talento como alto potencial y tiene por objeto dotarlas de las herramientas necesarias para impulsar el desarrollo de su carrera profesional.



SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Discapacidad

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%** de la plantilla media de las empresas de más de 50 personas de SUEZ en España son personas con discapacidad y de las empresas obligadas por normativa legal, el **42%** tienen más de un **2,5%** de personal con certificado de discapacidad.



Manual de accesibilidad



Hemos 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.

Conciliación

401-3

Promovemos acuerdos de conciliación que establecen condiciones que mejoran los supuestos legalmente definidos y bajo el espíritu de la corresponsabilidad.

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
- Garantía de adaptación de la jornada por hijos <3 años o familiares con dependencia
- Permisos por adopción o acogimiento
- Adaptación del calendario laboral al escolar

En 2019 hemos aprobado nuevos acuerdos de conciliación en dos compañías.

Además de las medidas de conciliación (flexibilidad horaria, ampliaciones de permisos...), contamos con acuerdos establecidos con compañías externas para que las personas trabajadoras puedan disfrutar de productos y servicios con ventajas.

Por otra parte, el personal de SUEZ en España puede adherirse a Aquaflex, un sistema de retribución flexible, totalmente voluntario, que ofrece beneficios y ventajas en determinados productos.

Hemos conseguido...

...ampliar y mejorar la acreditación Bequal, que ha certificado 37 sociedades de SUEZ como socialmente responsables en materia de discapacidad y tras el proceso de auditoría las ha calificado con el sello Bequal Plus. Así, pasamos de 35 compañías certificadas a 37 e incrementamos el rango de Bequal Standard a Bequal Plus.



Cultura de equidad

El Área de Cultura de Equidad impulsa iniciativas para visibilizar y romper estereotipos, y conseguir un cambio cultural en la organización a través de tres ejes de actuación: **formación**, campañas de **sensibilización** y **comunicación interna** en materia de equidad.

En 2019, las actuaciones más relevantes en materia de equidad han sido:

- Definición del Decálogo de Comunicación Inclusiva y de un video que se ha difundido a toda la plantilla.
- Píldora formativa de Comunicación Inclusiva, definida como formación obligatoria para todo el personal, alojada en la plataforma de Gestión de Personas Talent Up.
- Fomento de la visibilización del papel de las mujeres en las profesiones STEM para que ejerzan como referentes que promuevan el incremento de presencia femenina en dichas profesiones.
- Sesiones formativas con el fin de visibilizar los sesgos inconscientes para avanzar en igualdad y evitar la discriminación en la toma de decisiones.
- Campañas para fomentar la corresponsabilidad y difundir las medidas de conciliación y las novedades legislativas sobre nacimiento y cuidado del menor.
- Diseño de medidas para mejorar la accesibilidad de las páginas web, incluyendo la adaptación del lenguaje.
- Acciones para la inclusión de personas con discapacidad en el entorno laboral.
- Inclusión de tallaje femenino en la oferta de vestuario laboral.
- II Edición Microrrelatos de Ciudad del Agua "Inclusión, diversidad y visibilidad".

Asimismo, desde 2017 estamos adheridos al grupo de "Empresas por una sociedad libre de violencia de género", iniciativa del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad que promueve la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género.

En 2019 se ha creado y está en proceso de consolidación la Red de Equidad, compuesta por perfiles de diferentes áreas de la organización y todas las personas que ejercen como agentes de igualdad. Su objetivo es concienciar sobre el valor de la equidad en la compañía y velar por el cumplimiento de las acciones de los planes de igualdad de cada sociedad, además de colaborar en el impulso del Plan Estratégico definido por la Dirección de Equidad.

Rompiendo las barreras de comunicación con la comunidad sorda



Durante 2019 varias empresas del Grupo siguen realizando sesiones formativas de iniciación a lengua de signos, con el fin de dotar al personal de atención al cliente de herramientas que les ayuden a romper las barreras de comunicación con personas sordas, además de facilitar la autonomía de dicho colectivo para que pueda hacer gestiones en nuestras empresas.



Lo Importante eres TÚ, campaña sobre el certificado de discapacidad



En 2019 hemos relanzado la campaña sobre el certificado de discapacidad, con garantía de anonimato, para informar a la plantilla de SUEZ en España de que disponen de un servicio de asesoramiento, también para sus familiares, donde pueda consultar si tiene derecho al certificado de discapacidad y a los beneficios consiguientes.

- 4.167 personas informadas mediante el servicio de asesoramiento sobre el certificado de discapacidad.
- 49 personas asesoradas sobre la obtención del certificado de discapacidad (39 por consultas personales de trabajadores y 10 por causas familiares), 16 personas con posibilidades de solicitar el certificado de discapacidad, para la obtención de grado igual o superior al 33%.



Talento y desarrollo profesional

En SUEZ en España nos comprometemos a impulsar el talento de nuestros 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.

Asimismo, otorgamos un gran valor a la formación y al reconocimiento de la experiencia. Consideramos tan importante la atracción de profesionales con compromiso como la retención de dicho talento.

SUEZ en España apuesta por mejorar constantemente la experiencia y el desarrollo continuo de sus empleados y empleadas como principales estrategias para la retención del talento y como valor añadido para la captación del mismo. Por ello, centra sus esfuerzos en poner a disposición herramientas y formaciones para su crecimiento y aprendizaje, facilitar la movilidad y la promoción interna, y desarrollar un plan de comunicación y acompañamiento para los diferentes talentos de la compañía.

COMPROMISO

ACCIÓN

COLABORACIÓN

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Hemos conseguido...

...impulsar acciones para la retención del talento

Plataformas *online* para toda la plantilla

Para facilitar el desarrollo profesional de toda la plantilla, se han puesto a su disposición diferentes plataformas *online* de aprendizaje, tanto de idiomas como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización.

Bootcamp Impulsa – Talento femenino

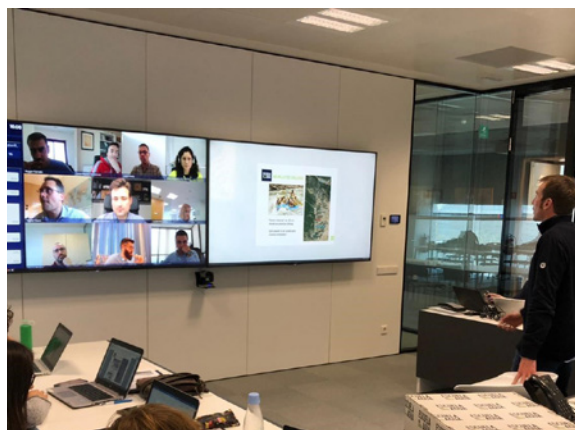
Programa de mentoría destinado a 40 mujeres de alto potencial de la organización para impulsar el talento femenino en posiciones de liderazgo. Con una duración anual, este programa combina la formación con un acompañamiento por parte de 33 mentores internos que trabajan con las participantes para inspirar y facilitar el desarrollo de su carrera interna.

Talento experto

El conjunto de expertos y expertas del Grupo son esenciales, también para colaborar en el desarrollo profesional de la plantilla. En este sentido, los expertos participan en programas de especialización de sus ámbitos y colaboran como docentes de formaciones internas y evaluadores en los procesos internos de Acreditaciones SUEZ.

Talento joven

Desarrollar programas específicos para el talento joven es clave para nuestra organización. Durante 2019 se han planificado acciones concretas como el Programa Ejecutivo de Gestión de Empresas de Agua (PEGEA), donde a través de formaciones y visitas técnicas, los talentos emergentes del Grupo aumentan sus conocimientos en gestión de empresa.



Cualificación y reconocimiento de la experiencia

El valor de la experiencia profesional



Hemos lanzado un programa pionero para el reconocimiento de la experiencia profesional de la plantilla 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.

SUEZ en España promueve la participación de su plantilla en procesos oficiales de acreditación de competencias profesionales en distintas comunidades autónomas. En el marco del convenio entre la Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña y la Generalitat de Cataluña, 521 personas han participado en el proceso de certificación del proyecto de acreditaciones profesionales y han optado a la obtención de certificados de profesionalidad del sector del agua, según el perfil, las competencias y experiencias de cada operario. También empleados de Galicia, Andalucía y Comunidad Valenciana participan en procesos de acreditación de competencias profesionales con el apoyo de la Escuela del Agua para evaluar sus competencias adquiridas.

Club de Doctores



Apostamos por la gestión del talento en todos los segmentos profesionales. Con el Club de Doctores, SUEZ pretende dar visibilidad a los investigadores que han cursado la titulación de doctorado y promover el *networking* y el intercambio de información sobre los proyectos de investigación y su aplicación en la empresa. El Club de Doctores, formado por 109 profesionales, coordina la participación de SUEZ en los programas de doctorados industriales, por los que las administraciones públicas facilitan la realización de tesis doctorales en el marco de trabajo de las empresas.

Desde 2011 impulsamos la formación profesional dual en el sector del agua, participando directamente en el diseño y la implementación de los ciclos formativos de grado medio y superior. Más de 150 estudiantes han cursado FP Dual en diferentes empresas participadas por SUEZ, como SOREA, VIAQUA, EMATSA o COMAIGUA, entre otras. La Escuela del Agua asesora y forma al profesorado y tutores de empresa, coordina el equipamiento de aulas-taller y organiza visitas formativas en instalaciones o jornadas temáticas para el alumnado.



Formación

Durante 2019 desde la Dirección de Talento se han llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades presentes para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las personas para el futuro de la organización.

Desde la Escuela del Agua, especializada en la capacitación en el ámbito del agua y del medio ambiente, se ofrecen programas de larga y corta duración, tanto para la plantilla de SUEZ 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.

Las soluciones basadas en la naturaleza se incorporan al Máster del Agua



Se ha desarrollado un crédito formativo titulado Cómo abordar los retos del agua con soluciones basadas en la naturaleza, que se incorporará en la edición de 2020 del Máster del Agua, que desde 2011 organiza la Escuela del Agua de SUEZ. El objetivo del crédito formativo es que los estudiantes tengan las bases de conocimiento para saber abordar un proyecto de infraestructura verde en el ciclo del agua, ya sea de planificación o gestión, teniendo en cuenta las características especiales y singularidades de este tipo de infraestructura.



Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de relación

10. Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial

13. Captación y fidelización de talento



ANEXOS



- Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional
- Plantilla total por modalidad de contrato
- Promociones
- Creación de ocupación neta y rotación
- Número de bajas por sexo y edad
- Movimientos contractuales por sexo, edad y clasificación profesional
- Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad) por sexo, edad y clasificación profesional
- Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional
- Remuneraciones medias por edad, sexo y brecha salarial
- Remuneraciones medias por clasificación profesional
- Horas de formación por categoría y sexo

Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

La igualdad de género ha de ser una realidad vivida.

Michelle Bachelet, presidenta de Chile (2006-2010 y 2014-2018)

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Entornos seguros y saludables

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Comprometidos con el reto cero accidentes laborales. Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Cómo contribuimos



Nos comprometemos con el reto 0 accidentes laborales



Comunicación

Proyecto BATECSZ

Visitas de seguridad de la alta dirección

Algunas iniciativas

Prevención

Proyecto Cultura Justa

Programa de hábitos saludables: 3.434 empleados en unas 185 actividades

Formación

40.592 horas anuales de formación en seguridad y salud laboral

Nuestro equipo sano y salvo

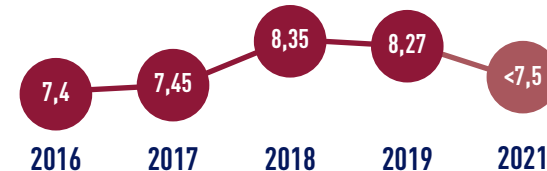


Con qué acciones



Mejorando nuestros índices
(-) accidentes
(-) graves

Evolución del índice de frecuencia



Índice de gravedad



Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral



Integramos los ODS en nuestra estrategia

Con nuestros proyectos de promoción de la seguridad y la salud laboral contribuimos al ODS 8 "Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos".



Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho. La seguridad y salud laboral es una meta común para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía.

403-6

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo "0 accidentes". Para lograr esta meta es indispensable contar con el factor humano de la organización. Necesitamos un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo.

Centramos nuestra estrategia en la formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en el cambio tecnológico y cultural.

Promoción de la seguridad y la salud laboral

Control de riesgos



En 2019 hemos ejecutado distintas acciones para reforzar la detección y control de los factores de riesgos relacionados con las zonas de acceso restringido, los trabajos en altura, la intervención en máquinas e instalaciones donde las energías activas o energías residuales almacenadas que surjan de forma inesperada puedan suponer una fuente de peligro, así como los riesgos psicosociales. Entre las principales acciones se encuentran la actualización de procedimientos sectoriales, la elaboración de planes de acción específicos, así como la realización de sesiones y charlas formativas de concienciación.



Cultura Justa

Este proyecto, destinado a mejorar la cultura de seguridad, se inició en 2016 y se ha desplegado a partir de tres ejes: las políticas, los sistemas y flujos de reporte, y los métodos de análisis para incidentes y riesgos de alto potencial.

Manual de Cultura Justa



En 2019 se ha desarrollado en Aigües de Barcelona una experiencia piloto, cuyas actuaciones principales son la creación del Manual de Cultura Justa, de la Política y Decálogo de Cultura Justa, la Guía de Reconocimiento y de Reprobación; la formación sobre el método de investigación de eventos de alto potencial, y la revisión del modelo y ajuste en dos centros de trabajo, con formaciones a toda la organización y talleres en la EDAR Gavà y la Dirección de la zona Norte.

El proyecto de Cultura Justa se está trabajando también en otras empresas del Grupo. Así, se han redactado las guías de reconocimiento para las diferentes empresas, se ha realizado formación en investigación de eventos (teniendo en consideración los FHO, factores humanos y organizativos) y se ha llevado a cabo el reporte de incidentes de alto potencial (HIPO), implantando la metodología de investigación en estos incidentes.

En AGAMED y COMAIGUA se han realizado testeos y otras acciones para consolidar la implantación del modelo de Cultura Justa.

El Proyecto de Cultura Justa facilita el reporte espontáneo de incidentes para mejorar la prevención de situaciones de riesgo.

Visitas de seguridad de Dirección

Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la Dirección permiten fomentar el diálogo con trabajadores propios y contratas, y detectar los buenos comportamientos y las mejoras prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.

En 2019 el número de visitas de seguridad ha sido de 960, superando el objetivo previsto (935 visitas). Asimismo, se ha alcanzado el objetivo relativo al número de centros a visitar: 1.573 instalaciones.

Formación en liderazgo de seguridad laboral

Este programa de formación para la Dirección y los mandos intermedios fomenta el desarrollo de una cultura de salud y seguridad compartida con su equipo y otros colaboradores. Además de dotar de herramientas para promover la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores y medir los retos humanos y sociales en relación con la prevención de riesgos psicosociales, el programa permite compartir las experiencias y prácticas de participantes para mejorar el desempeño colectivo.

En 2018 se alcanzó el objetivo de formar al 100% de los ejecutivos. En 2019 se ha ampliado la formación para cubrir las necesidades derivadas de cambios organizativos por altas, traslados, bajas o expatriaciones de directivos.

Hemos conseguido...



...implantar buenas prácticas para la seguridad

Llave ergonómica para válvulas

Aigües de Barcelona aplica llaves ergonómicas para abrir válvulas de volante bloqueadas disminuyendo el esfuerzo realizado. Su mango ergonómico y antideslizante evita que resbalen, y pueden fabricarse en material antichispa, por lo que son válidas para su uso en zonas clasificadas ATEX (con presencia de gases o vapores inflamables).

Medios auxiliares para trabajos en altura

En la Ciutat de l'Aigua de Barcelona se utilizan escaleras telescópicas con barandilla y plataforma de trabajo incorporadas que permiten disminuir los riesgos asociados a los trabajos en altura y reducir sustancialmente el tiempo de trabajo, gracias a un montaje y desmontaje mucho más rápido y cómodo.

Rol de "Referente mensual en SSL"

En Sorea, cada mes se designa a un trabajador de la Unidad Operativa como Referente de PRL, que recoge las propuestas de sus compañeros (comunicados de riesgos, propuestas de mejora, incidentes, etc.) y las registra en el Soporte Documental del Referente, para trasladarlas al responsable del Centro.

Bloqueo y señalización de toberas

Para evitar descargas no autorizadas, en Hidraqua se aplica el cerramiento de las toberas de descargas de productos químicos con un racor ciego y un candado que impide conectar la manguera de descarga. El personal operador de planta custodia las llaves de todos los candados.

Consignación de válvulas

En Hidraqua se ha diseñado y aplicado un dispositivo que permite la consignación o bloqueo de las válvulas hidráulicas con accionamiento con llave de cuadradillo para dar cumplimiento al procedimiento LOTOC.

Control del nivel de fangos en la tolva

En la UTE Arroyo de la Luz (Extremadura) se aplica la comprobación del nivel de altura de fangos en la tolva desde la base, sin necesidad de subir a la tolva, mediante un sistema de dos poleas y un cable de acero con dos contrapesos.

COMPROMISO

ACCIÓN

COLABORACIÓN

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Plataformas para compartir conocimiento

- **Difusión de buenas prácticas.** Fomentamos el intercambio de buenas prácticas entre diferentes empresas de SUEZ en el territorio nacional mediante las plataformas Gesdocal y Yammer, y el buzón SSLySGspain@suez.com.
- **Difusión de eventos significativos con alto potencial de gravedad.** Hemos mejorado la gestión del seguimiento de incidentes y accidentes con un alto potencial de gravedad (HIPO), incorporando la clasificación desde el punto de vista de la potencialidad, lo que nos permite detectar aquellos casos en los que hay que tomar medidas (planes de acción) y así adelantarnos a la materialización del accidente. Parte del éxito de esta metodología radica en la difusión de los resultados, tanto entre empresas del Grupo en España mediante la plataforma Gesdocal y el buzón de servicios de SSL y SG Spain, como con otras empresas de SUEZ en el mundo mediante la plataforma Yammer.

Con motivo de la celebración del mes de la seguridad y salud, en abril de 2019 se han organizado **296** eventos con la participación de **4.523** asistentes.



Innovación para mejorar la seguridad y la salud

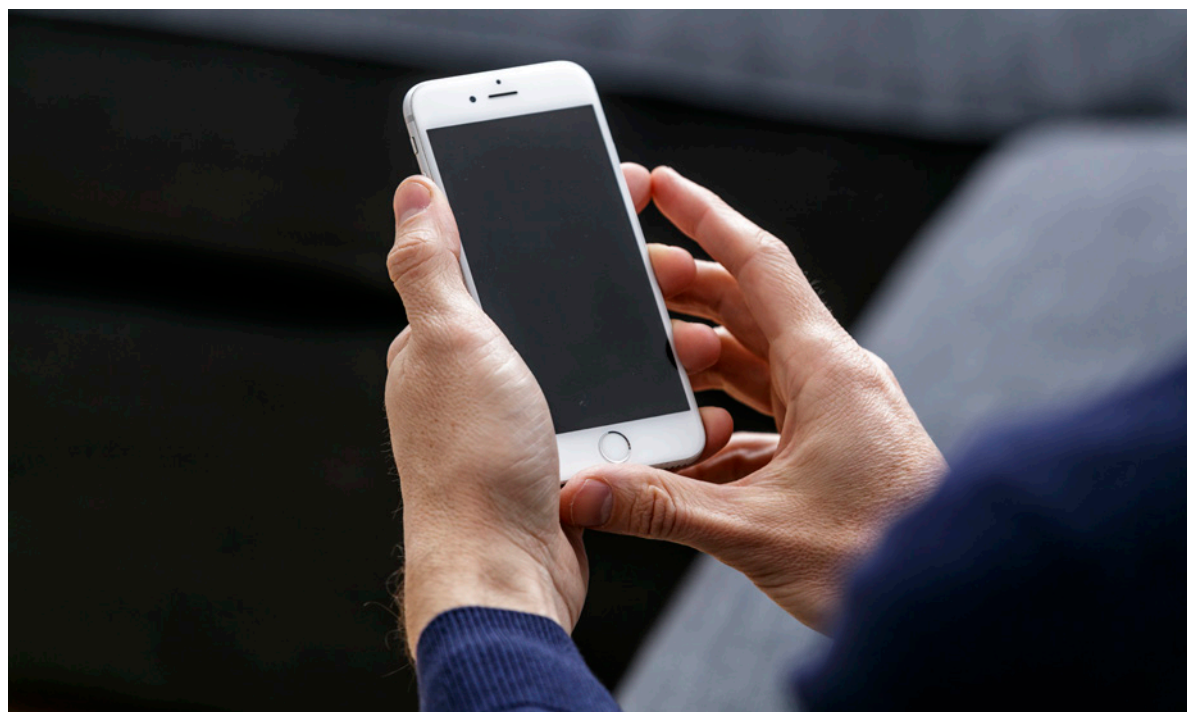
Smart Safety

El proyecto Smart Safety explora nuevas soluciones basadas en la tecnología para mejorar la seguridad y la salud de las personas. Una de las principales experiencias ha sido el **Proyecto Exoesqueletos**, para valorar si constituyen una solución eficaz para reducir el riesgo de sufrir trastornos musculoesqueléticos, responsables de más del 30% de las bajas del personal de SUEZ en España. El estudio biomecánico realizado concluye que el exoesqueleto testado hasta el presente no está disminuyendo significativamente el riesgo ergonómico durante la manipulación de las cargas, por lo que se seguirá la evolución de los exoesqueletos comerciales para identificar nuevas soluciones.

Proyecto BATECSZ

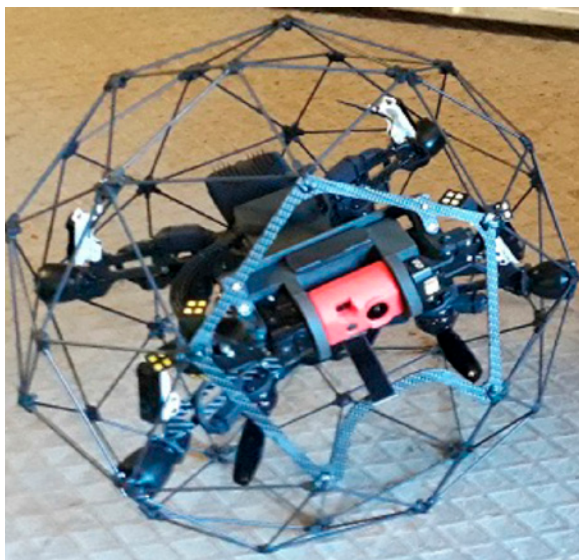


BATECSZ nace dentro de la Comunidad de Intraemprendimiento AQUAMAKERS. La idea y el desarrollo inicial son de un trabajador de Aigües de Barcelona, y consiste en una aplicación para móviles corporativos que ofrece al personal distintas funcionalidades en materia de seguridad y salud laboral: alarma de inmovilidad, aviso voluntario de alerta, evacuación. En todos los casos las alarmas recibidas o enviadas son gestionadas por los operadores del centro de control de planta, que deberán gestionar el protocolo establecido para cada situación. La aplicación incorpora funciones de localización GPS, necesarias para las operaciones de rescate y/o emergencia.



Drones aplicados al sector del agua

El departamento de Innovación de SUEZ en España ha desarrollado un servicio con tecnología dron para inspeccionar espacios de difícil acceso y confinados en las redes de agua y saneamiento, que ha sido probada con éxito en Alicante, Avilés, Rubí, Cornellà de Llobregat, Murcia, San Sebastián y Cartagena, además de Varsovia y Radom (Polonia) y Santiago de Chile. Entre otras ventajas, permite inspeccionar todo tipo de infraestructuras (tuberías, galerías subterráneas, chimeneas, estaciones de bombeo, puentes grúa...); realizar un seguimiento en tiempo real e interactivo del servicio a través del piloto del dron, minimizar el riesgo para las personas que participan en las inspecciones; reducir el tiempo de despliegue y recogida de equipos; reducir los costes de inspección y seguimiento de obras; evitar la interrupción de servicios y procesos industriales, y obtener video térmico para evaluación de la huella térmica de equipos electromecánicos.



Innovamos con...

Desarrollo de aplicaciones para mejorar las visitas de seguridad



9

En la Dirección Regional Canarias hemos diseñado y puesto en marcha la **prueba piloto** de una aplicación informática para móvil y/o *tablet* para mejorar las inspecciones de SSL por parte de los técnicos y capataces. La aplicación permitirá aumentar la calidad de los registros de inspecciones de PRL (con una mejor descripción, reportaje fotográfico detallado y posibilidad de un seguimiento efectivo) e integrar las nuevas tecnologías en el campo de PRL para una mejor aceptación, integración y visión positiva del mantenimiento de la seguridad y salud.

En este ámbito destaca también el **Proyecto Muber**, basado en el diseño y desarrollo de una aplicación móvil que monitoriza y registra las visitas de seguridad y salud de directivos y mandos intermedios, tomando como base la experiencia previa de Aigües de Barcelona. Con este aplicativo se reduce la carga administrativa de reporte de las visitas (más de 500 al año) y se puede acceder de forma ágil a las acciones propuestas de mejora y su estado para un posterior seguimiento.

La herramienta informática Coordinaqua y las reuniones de coordinación nos permiten ampliar la promoción de la seguridad laboral a nuestros contratistas.

Trabajando por la salud de las personas

Nuestro compromiso por construir un proyecto corporativo saludable se traduce en el Programa de Hábitos Saludables. Este proyecto, iniciado en la sede de la Ciutat de l'Aigua en Barcelona, se ha ido extendiendo gradualmente a todas las empresas de SUEZ en España.

El programa se centra en tres ámbitos:



Salud física: disminuir hipercolesterolemia, riesgos cardiovasculares, tabaco y gripe.



Salud emocional: disminuir ansiedad y estrés, mejorar estabilidad emocional familiar 0-6 años.



Alimentación y nutrición: disminuir colesterol y materias grasas en alimentación.

Algunas de estas actividades pueden disfrutarlas también las empresas o personas subcontratadas.



SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Proyecto HEBE



HEBE es un proyecto sobre envejecimiento activo del Grupo SUEZ, que busca la colaboración del personal de la empresa para determinar acciones que eviten el envejecimiento prematuro debido a factores relacionados con el trabajo.

En 2019 continúa su aplicación y se están realizando los primeros pasos para su implantación en AQUONA, una empresa del Grupo. Para ello, se ha realizado un análisis de los trabajadores/as de más de 50 años a partir de los accidentes de trabajo con baja y sin baja desde 2016-2018, hábitos (tabaco, alcohol, deporte...) y parámetros fisiológicos (sueño, colesterol, cardiología...), con el objetivo de proponer acciones que minimicen los factores de riesgos asociados al envejecimiento prematuro.



185 actividades del Programa de Hábitos Saludables realizadas

22.076 accesos a la plataforma web Hábitos Saludables

3.175 usuarios en la plataforma

3.434 participantes (incluyendo familiares y acompañantes)

1.057 usuarios de la cuenta de Twitter Hábitos Saludables

En la actualidad 66 empresas participan voluntariamente en el Programa de Hábitos Saludables para fomentar un estilo de vida saludable. Así, facilitan el acceso de su plantilla a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo mediante seguros privados de salud, el programa Flexinómina o gimnasios para el personal. Se realizan asimismo campañas de hábitos saludables relacionados con la alimentación; contra el hábito de fumar; realización de ejercicios físicos, etc. cuya información, expuesta en nuestras instalaciones, es accesible y beneficia también al personal externo con el que trabajamos día a día.

En 2019 hemos puesto el foco en acciones para reforzar el ámbito de la **salud emocional**, especialmente como complemento de las evaluaciones de riesgos psicosociales, en colaboración con la Dirección de Prevención de Riesgos Laborales.

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de relación

16. Seguridad y salud laboral



Proyecto Chrodís



EMASAGRA ha sido seleccionada por la Consejería de Salud de Andalucía para la implantación del proyecto CHRODIS+ de promoción de salud en los lugares de trabajo. 42 socios de 21 países europeos participan con el fin de identificar medios eficaces para reducir las enfermedades crónicas, promocionando una vida saludable y un envejecimiento activo en Europa. CHRODIS+ promueve y facilita el intercambio y la transferencia de buenas prácticas en enfermedades crónicas entre países europeos en 6 áreas diferentes: alimentación saludable, tabaquismo, actividad física, seguridad vial (accidentes de tráfico) y movilidad sostenible, alcohol y adicciones, y bienestar y conciliación familiar.



ANEXOS



- Datos significativos sobre seguridad y salud
- Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional
- Datos significativos sobre empleados externos ubicados en nuestras instalaciones
- Formación en materia de seguridad y salud laboral
- Índice de absentismo

Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.

Hábitos Saludables

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

12 CONSUMO RESPONSABLE

Promover la salud es todavía mejor que la prevención.

Valentí Fuster, cardiólogo

COMPROMISO

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS



Innovación con impacto

COMPROMISO

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

9. INNOVACIÓN
CON IMPACTO



Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas. 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.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

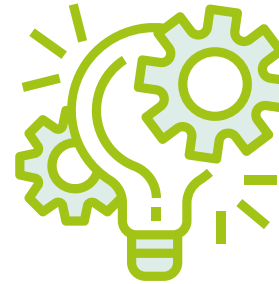


Cómo contribuimos



Aumentando la inversión y la colaboración

Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas



Desarrollo de
partenariado
universidad-empresa-
administración

Modelo
Cetaqua

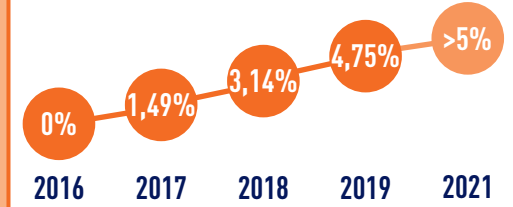
Colaboración
start-up
y centros
tecnológicos

29 tecnologías
testeadas
o validadas

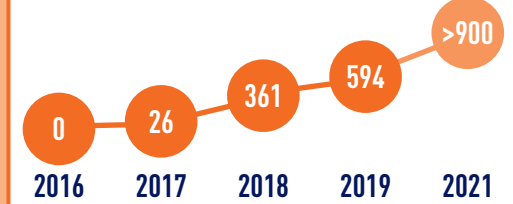
La Autoridad Portuaria de
Baleares ha seleccionado a
SUEZ junto a Kunak para la
monitorización de la calidad
del aire en sus puertos

Compra pública
de innovación

Inversión en I+D+i



Tecnologías evaluadas



A partir de 2017 datos anuales acumulados.

Nuestro objetivo

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

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



Con qué acciones



Integramos los ODS en nuestra estrategia

Con proyectos de I+D+i que orientan los procesos y tecnologías del agua hacia la economía circular, en un marco de colaboración con entidades públicas y privadas, contribuimos, entre otros, al ODS 9 “Industria, innovación e infraestructura”.



Superar el 5% de la inversión en I+D+i respecto a los ingresos consolidados y desarrollar un ecosistema de innovación con 200 empresas.

La innovación es el motor que nos permite mantenernos como líderes en el ámbito del ciclo integral del agua y de los servicios medioambientales. Además, constituye la base de nuestro compromiso como proveedores de tecnologías y conocimiento.

SUEZ en España orienta esta capacidad de reinversión constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de la ciudadanía y su entorno. Con esta finalidad se desarrollan proyectos, actividades e iniciativas para responder a los retos que nos marcamos.

Las diferentes actividades se engloban en una serie de ejes que funcionan como motor de la I+D+i de SUEZ en España:

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

Unos
25 M€
invertidos

I+D+i

383
proyectos de
ejecución
directa

214
profesionales

12,6%
social

24,1%
digital

36,1%
económico

27,2%
ambiental



Centros tecnológicos: Cetaqua

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

Los proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos de nuestro plan estratégico REwater Global Plan (RGP) y, por lo tanto, se reflejan a lo largo de todo el informe.

Esta transversalidad en el desarrollo de la innovación dentro de nuestra organización supone implicar a distintas áreas, incentivando la colaboración de toda la plantilla. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo se reflejan en el esquema siguiente.

Industria 4.0

Eficiencia y flexibilidad



Ciudades verdes e innovación urbana

Vida saludable



Innovación social y valor compartido

Negocio social



Nuevos horizontes

Nuevos negocios



La transversalidad de los proyectos de Cetaqua



Biofactoría y recuperación de recursos: soluciones para convertir las plantas de tratamiento en biofactorías: instalaciones productoras de agua, energía y materiales.



Agua 4.0: aplicaciones de inteligencia artificial que mejoran la toma de decisiones en todo el ciclo del agua.



Sostenibilidad ambiental, económica y social: soluciones que aseguran el desarrollo sostenible y el bienestar de la ciudadanía.



Gestión de infraestructuras críticas y resiliencia: soluciones para una gestión y control avanzado y eficiente del ciclo urbano del agua frente a posibles incidentes causados por eventos naturales, intencionados o del deterioro de las infraestructuras.



Gestión de recursos hídricos: técnicas avanzadas para la gestión integrada de los recursos hídricos.

La innovación en SUEZ en España nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una manera rápida (*agile*), orientada a la persona (*customer centered*) e integrando conocimiento externo (*open*). A partir de estos valores nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones novedosas que integren el talento de la organización con el talento externo. La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de *start-up*, Administración pública y otras empresas.

Innovamos con...



Go Seeds, apoyando el crecimiento de las *start-up*

Go Seeds es el programa de SUEZ que fomenta la colaboración con *start-up* mediante el modelo de Venture Client (financiación de una prueba de concepto para validar la solución tecnológica propuesta por las *start-up*). Go Seeds permite expandir el ecosistema de innovación de SUEZ gracias a la interacción con la comunidad internacional de emprendedores. Algunas de las pruebas realizadas en el último año incluyen:

- All Read. Empresa que dispone de una herramienta de desarrollo interno de aprendizaje automático para realizar acciones de visión por computación en condiciones adversas. Este proyecto contribuirá a la digitalización de las operaciones.
- Starlab. Acceso a los datos de observación de la Tierra desde los satélites, procesando las imágenes y obteniendo un control del estado de la vegetación que permite clasificar las zonas de acuerdo a un mejor o peor estado de salud.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Innovamos con...

FLIND, drones para la inspección de espacios confinados



SUEZ en España ha desarrollado la iniciativa FLIND, de inspección industrial con drones aéreos y submarinos. Los drones aéreos permiten comprobar el estado de instalaciones y espacios confinados sin poner en riesgo al personal. FLIND ha proporcionado el primer servicio a escala mundial de inspección de alcantarillado con dron aéreo en un tramo de 400 m de largo.

FLIND también opera con drones submarinos. Los llamados ROV (*Remote Operated Vehicle*), son capaces de descender hasta 100 metros para detectar imperfecciones, fisuras y grietas en pantanones, cadenas de amarre y tuberías, tanto en puertos como en mar abierto. Todas estas actividades se realizan desde un entorno seguro sin comprometer la seguridad de ningún buzo experto, además de mejorar el rendimiento de las inspecciones en tiempo y coste.



Innovamos con...

START4BIG



Aigües de Barcelona ha lanzado, junto con CaixaBank, Naturgy, SEAT y Telefónica, el proyecto START4BIG, una iniciativa digital, abierta y multisectorial que nace con el objetivo de elevar la innovación y fortalecer el tejido emprendedor nacional e internacional. Es la primera vez en Europa que cinco grandes compañías de sectores estratégicos distintos unen fuerzas para llevar la innovación abierta a otro nivel a fin de desarrollar soluciones tecnológicas que impacten en todas las áreas en las que estas empresas trabajan.

El proyecto pretende atraer *start-up* nacionales e internacionales que desarrollen soluciones disruptivas, no solo para las empresas y sus consumidores sino a nivel global, para facilitar la vida diaria de las personas. Los retos giran en torno a áreas como ciberseguridad, inteligencia artificial, robótica, *blockchain* o *big data*.

La primera convocatoria se ha cerrado con 139 *start-up* participantes, que han generado un total de 173 candidaturas (el 57% de *start-up* españolas y el 43% de países como Alemania, Francia o Israel, entre otros).



Dinapsis: la red de soluciones digitales avanzadas crece y se fortalece

Hemos impulsado Dinapsis Madrid y Dinapsis Región de Murcia como nuevos nodos de la red de colaboración e innovación vinculados a la gestión sostenible del agua y el territorio. Ambos centros se unen a la red formada por Dinapsis Barcelona, centrado en la operación digital, y Dinapsis Benidorm, cuya especialidad es la gestión del agua urbana.

La red Dinapsis permite poner en común el conocimiento y voluntades para superar los retos del desarrollo sostenible por medio de las alianzas. Se trata de avanzar juntos en el diseño y evolución de ciudades y territorios más resilientes y sostenibles. Desde sus centros de operación se ofrecen dos grandes grupos de soluciones digitales avanzadas: **Digita4Water** (para el ciclo del agua en la ciudad y el territorio) y **Digital4City** (para la salud ambiental de las ciudades).



Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de relación

38. Construcción de alianzas



Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



Para innovar hay que estar dispuesto a cambiar de opinión.

Eduard Punset, divulgador científico (1936-2019)

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS





Las alianzas como motor

COMPROMISO

ACCIÓN

COLABORACIÓN

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

10. ALIANZAS COMO MOTOR



Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos. Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos



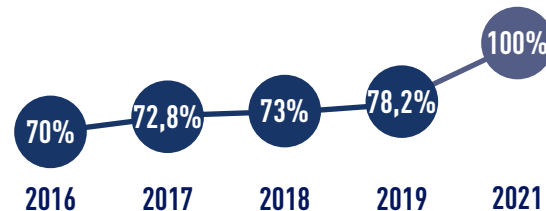
Cómo contribuimos

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Evaluando a nuestros proveedores estratégicos bajo criterios de DS

% volumen de compra en proveedores estratégicos



Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible



Diálogo con grupos de relación

Portal de proveedores

Promoción de la compra social

1,3M€
economía social y solidaria

37%
del volumen de compra a pymes

Selección equitativa

Central de contratación y perfil del contratante

Con qué acciones

Integramos los ODS en nuestra estrategia

Con el compromiso de evaluar el 100% de proveedores estratégicos en base a criterios de desarrollo sostenible contribuimos al ODS 17 “Alianzas para lograr los objetivos”.



Como líderes con gran potencial de compra tenemos relación directa con fabricantes y suministradores de primera línea a escala nacional e internacional.

Para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible es fundamental colaborar con nuestros grupos de relación, favoreciendo la **cooperación, el diálogo y la transparencia**. Por ello fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración.

Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con **proveedores social y medioambientalmente responsables**, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular. En este sentido también, nos hemos comprometido a seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

En relación con nuestros clientes, contamos con el Customer Counsel para facilitar el diálogo con estos y solucionar sus reclamaciones.

Las alianzas en nuestra cadena de valor

Nuestras particularidades como empresa –líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra– definen en gran medida nuestro panel de proveedores. Ese liderazgo se traduce en una enorme capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite incidir en un comportamiento más social y sostenible de nuestros proveedores, estratégicos o no. Por ello nos hemos rodeado de fabricantes y suministradores de primera línea a escala nacional e internacional, sin olvidarnos de fomentar el desarrollo de la comunidad local.

Prácticamente la totalidad del volumen de compras se concentra en torno a 5.000 proveedores, con un gasto asociado alrededor de 550 millones de euros. Dichos proveedores pueden clasificarse desde varios ejes (naturaleza del gasto, tamaño de empresa, sector, afectación al agua, etc.). Cuando se trata de proveedores

estratégicos, si consideramos el eje de la naturaleza del bien o servicio que suministran, los diferenciamos en dos grandes bloques: proveedores de servicios (el 76% del gasto) y de bienes/productos (el 24% del gasto).

Nuestro panel de proveedores está formado por empresas referentes del sector que cumplen nuestros requerimientos de sostenibilidad y calidad, pero también por empresas locales que nos ofrecen un excelente servicio dando respuesta a nuestras necesidades.

La mayor parte de los proveedores estratégicos con los que trabajamos (alrededor de un 98,4%) está ubicado en España, un 1,56% en el resto de Europa, y un 0,04% fuera de Europa.

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



Selección equitativa

102-9

Apostamos por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en

Nuestro objetivo es que en 2021 el 100% de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad y que el 100% del volumen de compra a dichos proveedores esté bajo estos criterios. En 2019 el porcentaje de las compras estratégicas asciende ya al 78,2%.

materia de sostenibilidad, *compliance* (penal, ciberseguridad, legal) calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo.

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

Este cuestionario está en proceso de revisión con el objetivo de incorporar nuevos bloques que nos aporten mayor información del proveedor respecto a su posicionamiento en materia de responsabilidad social corporativa.

Asimismo, desde SUEZ valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador de nuestro compromiso de selección.

En términos contractuales y legales queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). En 2019 el 70% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual.

Durante el último trimestre de 2019 hemos abierto una ventana de revisión del procedimiento de evaluación de proveedores así como de las herramientas que nos pueden aportar información relativa al desempeño de los mismos, indispensable para establecer planes de acción encaminados a la mejora en la calidad de sus servicios y/productos. La implantación del nuevo procedimiento está prevista a finales de 2020.

Hemos conseguido...

...mejorar el sistema de homologación de proveedores

Durante 2019 hemos puesto en marcha el proyecto de alta y homologación de proveedores, que nos permitirá mejorar y estandarizar del proceso de petición de alta de los proveedores en nuestros sistemas ERP. El proyecto facilita asimismo la implantación y digitalización de una nueva matriz de riesgo para determinar el nivel de riesgo y registro de los proveedores.



COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Nuestro Plan de Diálogo

102-43

Nuestro Plan de Diálogo se basa en dos ejes: las sesiones de diálogo (reuniones presenciales periódicas) y las encuestas *online*. A partir de ambos elementos se pone en marcha la segunda fase, el plan de acción, con actuaciones concretas a las cuestiones que nos han trasladado los proveedores mediante las sesiones de diálogo y las encuestas. Las iniciativas del plan de acción que hemos desarrollado y afianzado desde su puesta en marcha son la Central de Contratación, el Perfil del Contratante de SUEZ en España y el Portal de Proveedor Supplierbox, que se puso en marcha en el primer semestre de 2019. Supplierbox es una web con una parte pública y otra privada que ofrece información de interés a los proveedores. En la parte pública, los proveedores pueden consultar documentación y políticas de referencia, enlaces de interés, cómo ser proveedor y datos relativos a la compra responsable de SUEZ en España. La parte privada ha sido habilitada para más de 130 proveedores, que pueden consultar allí el estado de pago de

sus facturas. Dentro del plan de despliegue se prevé ampliar el acceso al portal privado a un mayor número de proveedores.

Diálogo como vía para la economía circular



Hemos promovido alianzas con proveedores mediante la Sesión de Diálogo para avanzar en modelos de economía circular en la cadena de suministro. Fruto de la Sesión de Diálogo sobre economía circular celebrada en 2018, en 2019 hemos iniciado, junto con los proveedores, el desarrollo de las siguientes iniciativas: reducción de plásticos en los embalajes de los productos, traslado a los fabricantes de contadores de la necesidad de apostar por el ecodiseño de los productos, reducción de plásticos en las máquinas de *vending* y posibilidad de dar una segunda vida a los equipos informáticos.

Promoción de la compra social y local

Nuestra política de compras se basa en la adopción de un comportamiento responsable en toda la cadena de valor de las compras, tanto por parte de los compradores como de los proveedores y su cadena de suministro.

Actualmente la compra a pymes supone aproximadamente el 37% del volumen de compra.

Asimismo, para contribuir al desarrollo de las comunidades locales, las distintas empresas de la compañía han llegado a acuerdos de suministro y servicios con pymes de ámbito local con el fin de reforzar, en la medida de lo posible, el desarrollo económico de los territorios en los que estamos presentes.

En 2019, + 1,3 M€ en compras a empresas con valor social.



COMPROMISO

ACCIÓN

COLABORACIÓN

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Grupos de relación

102-40; 102-42; 102-43

Para SUEZ en España, una de las herramientas más poderosas para el éxito de una actividad y unos servicios socialmente responsables consiste en identificar –y posteriormente integrar en la estrategia corporativa– las expectativas y demandas de los colectivos que reciben el impacto de nuestra actividad y, al mismo tiempo, tienen repercusión directa sobre el negocio. Para conectar con lo que realmente preocupa a la ciudadanía, apostamos por un modelo de actividad basado en el diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de relación. Entendemos el diálogo como una herramienta básica para reforzar las alianzas con el resto de grupos de relación y actuar con mayor sensibilidad ante públicos diversos que se encuentran en situaciones diferentes.

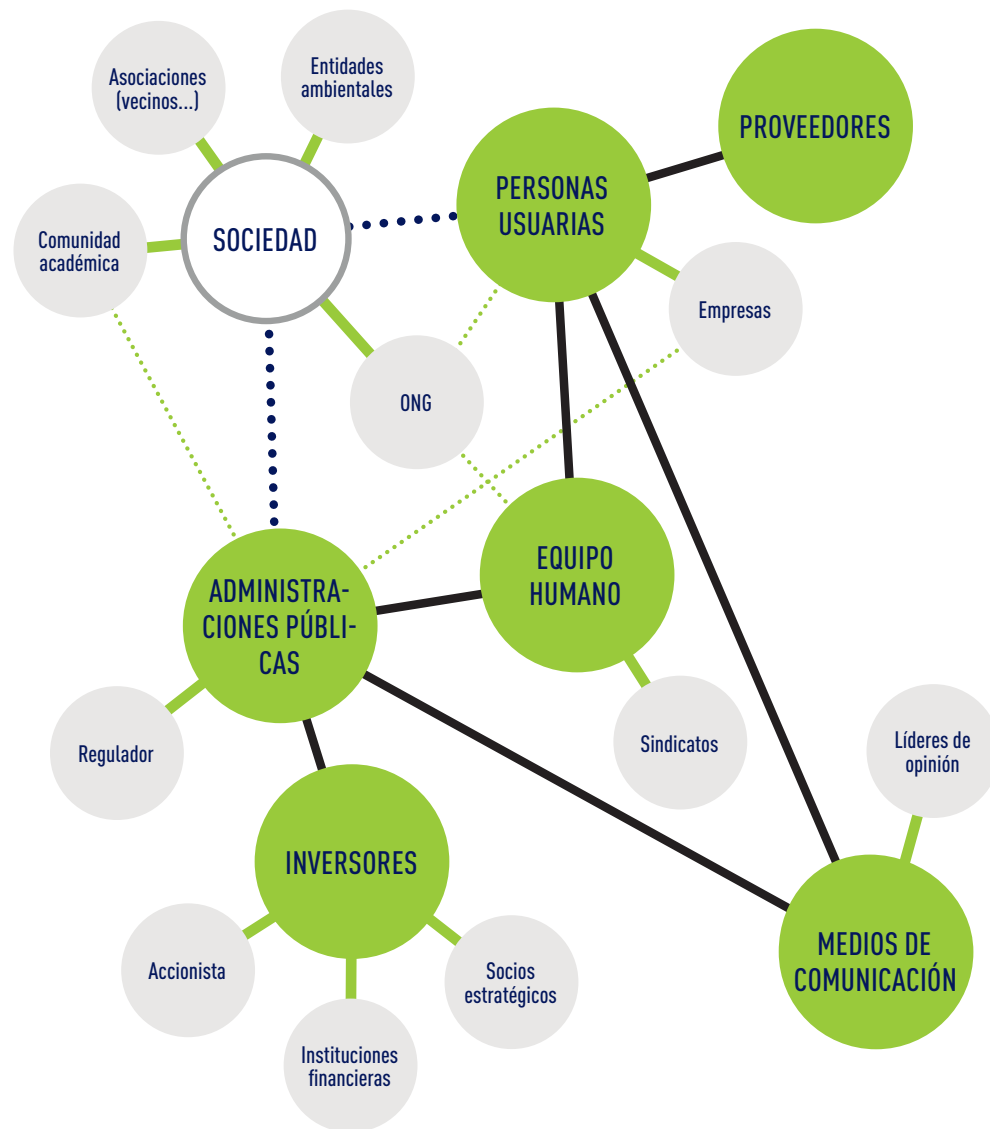
Consejo Asesor para la participación ciudadana



En 2019 se ha constituido el Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar, que aspira a convertirse en un foro de encuentro para establecer un diálogo firme sobre los aspectos sociales y de innovación de la gestión del agua en Cataluña y el área metropolitana de Barcelona, así como impulsar la contribución de la compañía a la Agenda 2030. Formado por 15 personas representativas de la sociedad y expertas en distintos ámbitos, además de cuatro representantes de Agbar, el Consejo se ha focalizado en proponer recomendaciones en tres áreas: medio ambiente, cambio climático y recursos hídricos; economía y gestión del agua, y diálogo y compromiso social. Esta iniciativa responde



al compromiso de la compañía de abrirse todavía más a la participación ciudadana y al diálogo con los diferentes colectivos.



Hemos participado en la elaboración de una guía para la aplicación de mecanismos de acción social en el sector de agua urbana, promovida por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS).

Alianzas con objetivos compartidos

Alianzas para la economía circular



Colaboramos con Ambientech, portal educativo de contenidos de salud y ambientales para alumnado de 6 a 18 años, desarrollando un itinerario *online* sobre economía circular, que en 2019 ha llegado a más de 60.000 estudiantes de centros escolares españoles.

Buscamos sinergias para favorecer la implantación de los principios de economía circular en todos los ámbitos de nuestra competencia.

- Estamos adheridos al Pacto por la Economía Circular, junto con otras 268 entidades, y somos líderes de la Comisión de Economía Circular de la Cámara de Comercio de España.
- Participamos en el Proyecto Interreg de Economía Circular en Cataluña para avanzar en su aplicación en los sectores de alimentación y bebidas.

Alianzas por la seguridad y la salud laboral



En 2019 hemos seguido potenciando acciones de seguridad y salud laboral mediante alianzas para involucrar a los grupos de relación y también ampliando su difusión. Un claro ejemplo de esta política lo constituyen las reuniones con contratistas que tienen lugar en distintas empresas del Grupo, donde se realizan jornadas de seguridad y salud laboral para hacerles partícipes de nuestra estrategia y compromisos en materia de SSL, así como la coordinación de actividades empresariales y la difusión de las Reglas que Salvan Vidas. La iniciativa quiere contribuir a profundizar en el control de riesgos de accidentes graves y garantizar un alto grado de protección de la salud de las personas y del medio ambiente.

Alianzas educativas para el talento



Las alianzas con las universidades favorecen la adaptación al contexto local para una mejor adecuación de los contenidos a la realidad del alumnado. En este sentido, la Escuela del Agua mantiene acuerdos con diferentes universidades latinoamericanas para compartir los conocimientos técnicos a través de Maestrías y Diplomados.

Otro tipo de alianzas clave son las que facilitan el acceso a la empresa a los aprendices. Con el objetivo de garantizar una educación inclusiva y promover oportunidades de aprendizaje, SUEZ en España impulsa la Formación Profesional Dual en el sector del agua, participando directamente en el diseño y la implementación de los ciclos formativos de grado medio y superior que se imparten en el Institut Pere Martell de Tarragona, Escola Municipal del Treball de Granollers y Centro Integral de Formación Profesional Politécnico de Santiago de Compostela.



SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

STEM, alianzas para reducir la brecha de género tecnológica



En Galicia, los acuerdos con la Administración educativa han permitido implantar en los centros de primaria el programa Aquae STEM, una iniciativa promovida por Viaqua, para fomentar las vocaciones científico-tecnológicas a través de la creatividad y la innovación. El programa Aquae STEM plantea actividades prácticas a realizar en el aula y en el entorno digital y se dirige especialmente a las niñas, con el objetivo de reducir la brecha de género en las vocaciones STEM (Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).

VENTO, alianzas para la innovación



El programa VENTO, iniciado en 2014 para impulsar el crecimiento y expansión internacional de *start-up* españolas, es fruto de la colaboración entre SUEZ en España y CDTI, entidad pública del Ministerio de Ciencia e Innovación. A través de la aportación de capital inteligente, SUEZ actúa como empresa tractora, convirtiendo en proyectos innovadores en agua, medioambiente y *smart cities*.

Desde 2014 hemos apoyado a ocho *start-up*, con una inversión total de 13,4M€ (el 57% aportado por Suez y el 43%, por CDTI).



Diálogo y colaboración

102-12; 102-13; 102-43

En SUEZ en España establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. Así, estamos adheridos a cerca de 200 asociaciones –como AEAS, AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático y la gestión ética, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

También colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Red Española del Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Corporate excellence, Grupo de trabajo LBG y Voluntare, entre otras, se convierten en aliadas en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

Participamos en unas **200** asociaciones de ámbito local, nacional o internacional.

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

COP25, de las palabras a los hechos: el compromiso de SUEZ para luchar contra el cambio climático



Durante dos semanas la 25ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) ha reunido en Madrid a líderes políticos, científicos y representantes del sector público-privado y de la sociedad civil para debatir sobre la emergencia climática.

SUEZ ha colaborado programando una amplia agenda de debates y conferencias, además de presentar proyectos clave. En su stand –situado en la zona abierta a la ciudadanía– se han organizado cada día mesas redondas sobre economía circular, salud ambiental, resiliencia urbana, biodiversidad y agricultura sostenible. Además, la Fundación Aquae ha organizado talleres sobre agua y cambio climático, con gran éxito de afluencia.



Proyecto Cartagena H2030



Hidrogea presentó en noviembre de 2019 el proyecto “H2030 Cartagena Sostenible”, una iniciativa con la que pretende unir esfuerzos para lograr el progreso, la modernización y la igualdad social de Cartagena. Más de 16 asociaciones y entidades han firmado el Manifiesto H2030 en el que se comprometen a trabajar colectivamente para impulsar un cambio responsable que permita el desarrollo de Cartagena en igualdad, accesibilidad y sostenibilidad.

H2030 Cartagena Sostenible ha puesto en marcha, entre muchos otros, el proyecto de protección de la biodiversidad en las lagunas de la estación depuradora de Cabezo Beaza.

Customer Counsel, diálogo con los clientes

El Customer Counsel tiene como finalidad generar un espacio de diálogo para solucionar reclamaciones del servicio de agua buscando el acuerdo entre clientes y empresas. Esta es una labor que requiere una gran sensibilidad con las personas y creatividad para aportar soluciones adaptadas a cada caso. Enfocar soluciones desde la equidad permite aumentar el abanico de soluciones aceptables para ambas partes.

En el proceso para construir un acuerdo entre las partes es muy importante crear un espacio de diálogo que desemboque en un marco de confianza, indispensable para que las partes adopten una postura positiva que propicie los acuerdos. Así, en un 85% de los casos, se llega a un acuerdo consensuado que es favorable para las partes.

Un **96%** de nuestros clientes están satisfechos con la atención recibida y un **96%** recomendarían la intervención del **Customer Counsel** para resolver su reclamación.



Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de relación

7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público

34. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente

38. Construcción de alianzas

Materialidad



Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de SUEZ en España para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.

COMPROMISO

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Fotografía: Roser Fontseca Piñol. *Compartir.*

**No hay problema que no podamos
resolver juntos, y muy pocos que no
podamos resolver por nosotros mismos.**

Lyndon Johnson, presidente de los Estados Unidos (1963-1969)

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

Por la mejora continua

8 Calidad certificada

Como organización de referencia hemos 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



Mejora continua del sistema de gestión

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.

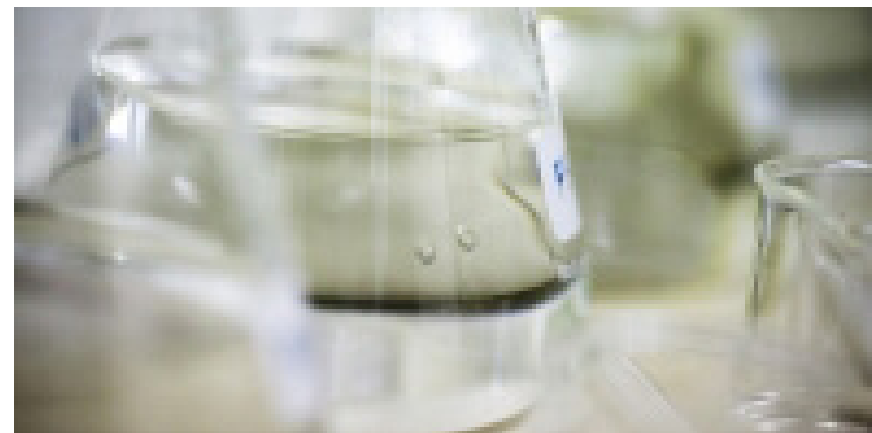
El principio de mejora continua se aplica a la evolución del propio sistema de gestión en la compañía desde 1995, año en que se realizó la primera certificación ISO en la compañía, hasta hoy día.

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 fundamental para la mejora continua de las actividades de la organización.

Nos han reconocido por...

El proyecto 'Terranova by Synectic', premio 'Digital Talent'

SUEZ ha sido galardonada en los premios 'Digital Talent' –dentro del apartado Transformación cultural y el estilo de liderazgo en la era digital– por un proyecto de transformación global que apuesta por el cambio cultural que fomente la creatividad y el espíritu crítico a fin de adaptarnos a una realidad cambiante de forma cada vez más ágil y aportando valor a todas las actividades del Grupo.



Seguridad y salud

La voluntad de homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo se demuestra en la progresiva implantación, desde 2007, de la certificación OHSAS 18001 en la compañía.

Esta norma, reconocida internacionalmente, asegura la correcta implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales y es auditada periódicamente por un equipo de auditores de certificadoras externas acreditadas.

En 2018 se publicó la nueva ISO45001 de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sustituirá a OHSAS 18001 en 2021. El Grupo ha constituido un equipo que está trabajando en la adaptación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud a la nueva ISO, previendo la certificación entre los años 2019 y 2020.

En 2019 ya se han certificado por ISO 45001 la Dirección Cataluña-Baleares, CASSA, Synectic, Sociedad General de Aguas de Barcelona, Logistium, Aquatec, Aqualogy Solutions, ADN, Dirección Comunidad Valenciana y Dirección Murcia.

Certificación Sistema Gestión SST (OHSAS 18001)

	2017	2018	2019
% certificación*	85,2	87,6	58,3**

* Cálculo indicador % Certificación SG SST

** La disminución del porcentaje de certificación OHSAS18001 se debe al paso de algunas sociedades de OHSAS18001 a ISO45001.

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

- QM43: Actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por Sistema de Gestión certificado. (Si varias actividades están certificadas –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, se considera solo el volumen certificado más grande). QM43 se refiere a SG Ambiental, pero se ha extrapolado a SG de SSL.

- QM42C: Volumen de referencia (hm³) (en caso de múltiples actividades –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, el volumen de referencia es el mayor de las distintas actividades).

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

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

Nos han reconocido por...

SUEZ en España, reconocida por su compromiso con la seguridad y salud

Diversas empresas de SUEZ en España han recibido un diploma acreditativo de la Seguridad Social, a través de la mutua Asepeyo, por su compromiso con la seguridad y salud de los empleados y la prevención de riesgos laborales. En los últimos años, SUEZ ha conseguido reducir periódicamente los índices de siniestralidad laboral, situándose a la cabeza de las empresas del sector en este ámbito. Además, dos empresas han sido reconocidas en la VII edición de los premios Escolástico Zaldívar 2804 por su labor, sensibilidad y compromiso en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

Nos han reconocido por...

La iniciativa de voluntariado corporativo probono “Ayudando a los que ayudan”, premiada en el Congreso ORP de seguridad y salud

La organización ORP ha premiado la iniciativa “Ayudando a los que ayudan” por ayudar a las entidades del Tercer Sector sensibilizando, formando y aportando a sus voluntarios buenas prácticas para mejorar su seguridad y su salud.



Orientación a cliente

Para ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia, la compañía dispone de un sistema de gestión de calidad certificado de acuerdo al estándar internacional ISO9001.

Certificación Sistema de Calidad (ISO 9001)

	2017	2018	2019
% certificación*	87,4	89,0	87,3

* Cálculo indicador % Certificación SG Calidad

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

- QM43: Actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por Sistema de Gestión certificado. (Si varias actividades están certificadas –producción, distribución de agua potable, recolección o tratamiento de agua residual–, se considera solo el volumen certificado más grande). QM43 se refiere a SG Ambiental, pero se ha extrapolado a SG de Calidad.
- QM42C: Volumen de referencia (hm³) (en caso de múltiples actividades –producción, distribución de agua potable, recolección o tratamiento de agua residual–, el volumen de referencia es el mayor de las distintas actividades).

Ámbito no concesional: se calcula en función del número de trabajadores de sociedades certificadas en la Business Area (BA) respecto al número total de trabajadores de dicha BA. El dato integrado de ambos ámbitos se calcula ponderando en base al número de trabajadores.

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

Nos han reconocido por...

La exposición The Zone of Hope, galardonada en los Premios del Agua 2019

El Jurado de los Premios del Agua 2019 ha premiado a Aigües de Barcelona por su exposición The Zone of Hope, una experiencia de realidad virtual en primera persona única en Europa que recrea los efectos del cambio climático en un futuro evitable, con el objetivo de concienciar a la ciudadanía.

Inocuidad del agua

Con esta certificación, SUEZ en España se posiciona respecto a las tendencias legislativas a escala mundial y, concretamente, al enfoque de plan de seguridad del agua, basado en los principios de evaluación y gestión del riesgo, de la nueva Directiva Europea sobre Aguas de Consumo.

Además, en 2019 ha continuado el programa de implantación de Planes Sanitarios del Agua. Asimismo, se dispone de la acreditación ISO 17025 en los principales laboratorios de análisis de aguas. Se prevé la adaptación a la nueva versión ISO 22000:2018 durante 2020 y el primer semestre de 2021.

Certificación Sistema de Inocuidad (ISO 22000)

	2017	2018	2019
% certificación*	21,0	21,5	22,9

* Cálculo indicador % Certificación SG Inocuidad

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

- QM43: Actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por Sistema de Gestión certificado. (Si varias actividades están certificadas –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, se considera solo el volumen certificado más grande). QM43 se refiere a SG Ambiental, pero se ha extrapolado a SG de Inocuidad.
- QM42C: Volumen de referencia (hm³) (en caso de múltiples actividades –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, el volumen de referencia es el mayor de las distintas actividades).

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

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

Nos han reconocido por...

SUEZ, elegida compañía de agua del año en los “Global Water Awards”

La compañía ha sido reconocida en los mayores premios mundiales del sector del agua, por haber realizado la contribución más significativa al desarrollo del sector del agua durante el año 2018. Además, SUEZ ha resultado ganadora en la categoría “Planta de desalinización del año”, por el proyecto Barka 4 IWP de Omán, y en la categoría “Proyecto industrial del año”, por el sistema móvil de desmineralización de agua instalado en Malasia.

Gestión ambiental

La compañía ha sido certificada 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 instalaciones y actividades de la compañía.

Certificación Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001)

	2017	2018	2019
% certificación*	65,8	65,5	67,7

* Cálculo indicador % Certificación SG Ambiental

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

- QM43: Actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por Sistema de Gestión certificado. (Si varias actividades están certificadas –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, se considera solo el volumen certificado más grande).

- QM42C: Volumen de referencia (hm³) (en caso de múltiples actividades –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, el volumen de referencia es el mayor de las distintas actividades).

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

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

Nos han reconocido por...

SUEZ, premiada por la Mejor Estrategia de Sostenibilidad

SUEZ ha recibido el premio a la Mejor Estrategia de Sostenibilidad en la gala de los Premios Capital Radio, con los que se reconocen las buenas prácticas empresariales en diversas categorías, como el desarrollo sostenible. La Fundación Fórum Ambiental ha concedido al municipio de Benidorm el premio nacional 'Ciudad Sostenible' en la categoría 'Gestión del Ciclo del Agua' por la puesta en marcha de Dinapsis, el centro de innovación para la gestión territorial sostenible que Hidraqua y el Grupo SUEZ pusieron en marcha hace dos años en la ciudad.

Eficiencia energética

También se dispone de certificación del sistema de gestión de eficiencia energética según la ISO 50001 y se promueve su progresiva implantación en el Grupo.

Esta norma se desarrolló ante la necesidad de un estándar internacional para la industria, como respuesta eficaz al cambio climático y la proliferación de los estándares nacionales de la gestión de la energía. Para 2020 se ha previsto la adaptación a la nueva versión ISO 50001:2018.

Certificación Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001)

	2017	2018	2019
% certificación*	34,8	35,6	41,6

* Cálculo indicador % Certificación SG Energía:

Ámbito concesional: se calcula a nivel de sociedad en base al indicador QM47 de SUEZ y al volumen de referencia (VR) (QM47/VR):

- QM47: Actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por Sistema de Gestión certificado. (Si varias actividades están certificadas –producción, distribución de agua potable, recolección o tratamiento de agua residual–, se considera la suma de volúmenes de las actividades certificadas).

- Volumen de referencia (hm³): Suma de volúmenes de las distintas actividades (producción, distribución de agua potable, recolección o tratamiento de agua residual).

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

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

Nos han reconocido por...

Las biofactorías de SUEZ, caso ejemplar en la contribución a los ODS

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) ha reconocido el modelo de biofactorías que SUEZ ha desarrollado en Chile y Granada como casos ejemplares de contribución a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) desde las empresas.

Gestión del desarrollo sostenible

Aigües de Barcelona, en su gestión del ciclo integral, dispone de certificación según la norma SGE21, el estándar de referencia en materia de gestión ética y socialmente responsable. Este reconocimiento, emitido por Forética, avala el compromiso social, económico y ambiental de las compañías y los mecanismos implantados para gestionarlos.

Nos han reconocido por...

“El valor de la diferencia: la capacidad de la discapacidad”, galardonada en los Premios Corresponsables

SUEZ en España ha sido galardonada en los X Premios Corresponsables a la mejor campaña de sensibilización interna por su iniciativa “El valor de la diferencia: la capacidad de la discapacidad”, dentro de la categoría de comunicación responsable. La campaña interna, centrada en la escucha activa a los empleados, ha sido seleccionada entre más de 600 candidaturas.

Nos han reconocido por...

SUEZ en España, Socio Prescriptor Plata de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Este reconocimiento es fruto de la labor de difusión realizada en el último año y su activa colaboración en esta iniciativa de promoción del desarrollo sostenible en las organizaciones a través de diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.



SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

Sobre nuestro informe

Perfil del informe

102-49; 102-50

El objetivo de este informe es ofrecer de forma clara toda la información necesaria para los diferentes grupos de relación de la compañía en referencia a las actuaciones de 2019.

En su elaboración se ha tenido en cuenta lo establecido en la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI). En este sentido, se ha incluido un índice GRI para facilitar la localización de los contenidos especificados por los estándares GRI.

Los estándares de GRI exigen que los esfuerzos en materia de sostenibilidad no queden reducidos a políticas aisladas, sino que formen parte de una estrategia integral, muy en línea, por tanto, con la estrategia que lleva a cabo la compañía mostrando su voluntad de diálogo y transparencia.

Asimismo, en la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados de un nuevo análisis de materialidad llevado a cabo a finales de 2019. Los resultados de este análisis de materialidad pueden ser consultados en el apartado "Materialidad".

 [Accede al Índice de Contenidos- Estándares de GRI](#)

Verificación externa

El presente documento ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y el alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo. Dicha revisión independiente se ha llevado a cabo de conformidad con lo establecido por la norma ISAE 3000 y la norma AA1000 Assurance Standard (2008).

Asimismo, se ha revisado el seguimiento de los principios, por parte de la compañía, de la norma AA1000 AccountAbility Principles (2018) - AA1000AP (2018) en relación con la evaluación, gestión, mejora y comunicación a los grupos de relación sobre la responsabilidad y el desempeño en sostenibilidad y en base a los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto.

 [Accede al Informe de revisión independiente](#)

ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

102-45

En el presente informe se han incluido todas las sociedades consolidadas tanto por el método de integración global como por el de puesta en equivalencia pertenecientes a SUEZ en España y gestionadas dentro del ámbito nacional.

El alcance de este informe representa el 100% del volumen de facturación de SUEZ en España.

 [Sociedades](#)

NIVELES DE CALIFICACIÓN

Este informe se ha realizado siguiendo los estándares de GRI (Global Reporting Initiative). El informe ha sido revisado de forma independiente y se ha efectuado una revisión con un alcance de aseguramiento limitado para los contenidos referenciados en el Índice de contenidos GRI del Informe DS 2019 que figura en este apartado.

CONTACTO

102-53

El presente informe de Desarrollo Sostenible ha sido elaborado y coordinado por la Dirección de Desarrollo Sostenible de SUEZ en España y apoyado por el Comité de Desarrollo Sostenible (CDS). El CDS es un comité multisectorial y multifuncional que informa sobre sus actividades a la Dirección. El CDS promueve la generación de acciones que fomenten la responsabilidad corporativa en la compañía y coordina el seguimiento del REwater Global Plan. 

Adicionalmente a este informe se publica el Estado de Información No Financiera y diversidad correspondiente al ejercicio anual 2019 de SUEZ Spain, S.L. y sociedades participadas que forman el Grupo SUEZ Spain, que es formulado por el Consejo de Administración.

Para más información, se puede contactar con la Dirección de Desarrollo Sostenible a través de los siguientes medios:

Dirección postal: Passeig de la Zona Franca, 48. 08038 Barcelona

Teléfono: (+34) 933 422 000

Email: desarrollosostenible@agbar.es

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Materialidad

102-44; 102-46

El Informe 2019 *en un zoom* tiene como objetivo dar respuesta a aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que tienen un peso notable en las valoraciones y decisiones de los grupos de relación.

Según Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad se define como el umbral en el que los temas de sostenibilidad (o cualquier otro) se vuelven lo suficientemente importantes como para que se informe sobre ellos, así como el énfasis que se espera que se les dé en el informe según su nivel de prioridad.

En el presente informe, nueve temas han sido puntuados con más de un 85% de relevancia.

Desde SUEZ en España hemos valorado considerar la relevancia a partir del 82% incluyendo y, por tanto, dando respuesta a cinco temas más, que quedan reflejados en el cuadro de la página siguiente.

El estudio de materialidad nos permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes –sobre los que deberemos 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 temas no tan relevantes para la compañía).

Para determinar dichos temas, se ha llevado a cabo un análisis de materialidad en el que han participado los grupos de relación de SUEZ en España y durante el cual se han tomado en consideración fuentes de información internas y externas. Dicho análisis se ha realizado de acuerdo con los principios de la norma de AccountAbility AA1000AP (2018) y el principio de materialidad de los estándares para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI).

En el análisis de los temas materiales se ha tenido en cuenta:

- La opinión de la compañía: se ha valorado la relevancia de diferentes temas identificados como materiales para la compañía según su impacto, teniendo en cuenta también su contexto de sostenibilidad, la generación de riesgos y su influencia sobre los objetivos de negocio, así como la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.
- La opinión de los grupos de relación: se ha valorado la relevancia de los temas identificados para los grupos de relación de la compañía teniendo en cuenta su percepción sobre los mismos, sus expectativas y áreas de interés.



COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

COMPROMISO	SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
	PALABRAS DEL PRESIDENTE
	ACTIVIDAD RESPONSABLE
ACCIÓN	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA
	1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
	2 PRESERVACIÓN DEL AGUA
	3 DE LINEAL A CIRCULAR
	4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
	5 ACCESO AL AGUA
	6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
	7 EQUIDAD Y PERSONAS
	8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
	9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
	10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN	POR LA MEJORA CONTINUA
	SOBRE NUESTRO INFORME
	ANEXOS

18	Calidad del agua potable	Suministrar agua de la más alta calidad a los usuarios, en cuanto a parámetros físico-químicos y de salud, así como sus propiedades organolépticas, incorporando tecnología puntera.
22	Disponibilidad del agua	Implantar estrategias de adaptación y resiliencia que contribuyan a la optimización y el ahorro de agua, garantizando su suministro (especialmente en períodos de escasez).
19	Calidad del agua tratada	Mejorar continuamente la calidad de las aguas tratadas vertidas, más allá de la legislación vigente, evitando que microplásticos y otros contaminantes lleguen al medio.
4	Ética e integridad	Garantizar el cumplimiento de la legislación (<i>compliance</i>), la prevención de cualquier forma de corrupción y soborno, así como asegurar altos estándares éticos en el desarrollo de las actividades de la compañía.
26	Economía circular	Acelerar la transición hacia una economía circular a través de la reutilización del agua, la reducción de la generación de residuos, su valorización y el desarrollo de nuevas soluciones.
31	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Promover las tarifas sociales para usuarios en situación de vulnerabilidad, así como otros mecanismos y alianzas que garanticen el derecho al agua.
23	Adaptación al cambio climático	Gestionar los riesgos físicos, regulatorios y reputacionales derivados del cambio climático que podrían afectar tanto a las infraestructuras como a las operaciones y actividades de la compañía.
34	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	Garantizar la calidad del agua y de los servicios para mantener la confianza y satisfacción del cliente/usuario, así como garantizar un canal de reclamaciones accesible y transparente.
10	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	Avance hacia la plena igualdad y oportunidades entre hombres y mujeres y reducción de techos de cristal.
13	Captación y fidelización de talento	Ofrecer un ambiente y condiciones de trabajo atractivos para los empleados y captar perfiles que permitan a la compañía adaptarse a los retos futuros (digitalización, transición ecológica, etc.).
7	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Fomentar las colaboraciones entre el sector privado y público para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios, así como participar de forma proactiva en el debate sobre la gestión público-privada del ciclo integral del agua.
38	Construcción de alianzas	Desarrollar alianzas con actores clave, representantes de los grupos de relación, asociaciones y entidades de ámbito social, cultural, medioambiental, etc., con el fin de aportar la solución a problemáticas y necesidades de la ciudadanía.
16	Seguridad y salud laboral	Promover la salud y seguridad de los empleados y reforzar las actividades de prevención de riesgos laborales.
20	Eficiencia en las redes de distribución del agua	Mejorar los resultados técnicos de las redes de distribución de agua potable (reducción de pérdidas en la red, eficiencia operacional, minimización de cortes, renovación de equipos e instalaciones, etc.).

ANEXOS



- Sociedades
- Temas considerados en el Análisis de Materialidad
- Temas materiales y su cobertura
- Matriz de materialidad

Índice contenido GRI

La elaboración del informe nos ayuda a marcarnos objetivos, medir nuestro desempeño y gestionar que nuestras operaciones continúen siendo cada vez más sostenibles.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización creada en 1997 por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA). El GRI ha desarrollado guías y estándares para la elaboración de un informe de sostenibilidad.

El hecho de acordar a nivel internacional los contenidos y los sistemas de medida favorece la accesibilidad y la comparabilidad de la información que se incluye en las memorias de sostenibilidad y, por consiguiente, mejora la calidad de la información para que los grupos de relación tomen las decisiones pertinentes.

En octubre de 2016 el Global Reporting Initiative (GRI) lanzó las nuevas directrices de elaboración de informes de sostenibilidad, los GRI Standards,



que pretenden convertirse en un marco universal. Los estándares GRI aportan una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de una organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestiona. Las organizaciones también pueden utilizar todos o parte de algunos estándares GRI para presentar información específica.

El enfoque en la materialidad implica que las memorias de sostenibilidad se centren en temas verdaderamente críticos para que las organizaciones cumplan sus objetivos y administren su impacto en la sociedad.

Al igual que el año pasado, nuestro informe 2019 en un zoom responde a los estándares GRI.

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Índice de contenidos-estándares de GRI

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización	SUEZ Spain S.L		✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 2		✓
102-3	Ubicación de la sede	Ciudad de Barcelona		✓
102-4	Ubicación de las operaciones	España		✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 150		✓
102-6	Mercados servidos	Pág. 3		✓
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 3, 123, 124		✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 141, 142, 143, 144		✓
102-9	Cadena de suministro	Pág. 91, 92		✓
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización. Sin embargo, durante el ejercicio se ha realizado una reorganización societaria mediante la cual, a través de varias escisiones parciales y fusiones, se ha simplificado la estructura de sociedades filiales de SUEZ Spain, pasando a depender de esta en una estructura "peine horizontal".		✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 15		✓
102-12	Iniciativas externas	Pág. 96		✓
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 96		✓
Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 8		✓
Ética e integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 13, Código Ético		✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 13		✓

COMPROMISO

ACCIÓN

COLABORACIÓN

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

COMPROMISO	SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
	PALABRAS DEL PRESIDENTE
	ACTIVIDAD RESPONSABLE
ACCIÓN	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA
	1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
	2 PRESERVACIÓN DEL AGUA
	3 DE LINEAL A CIRCULAR
	4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
	5 ACCESO AL AGUA
	6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
	7 EQUIDAD Y PERSONAS
	8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
	9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
COLABORACIÓN	10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR
	POR LA MEJORA CONTINUA
	SOBRE NUESTRO INFORME
	ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 11		✓
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	En 2019 contamos con un socio mayoritario. La gestión que realiza el Órgano Superior de Gobierno, su presidente y la Dirección se somete a examen y aprobación de la Junta General de Accionistas que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.		✓
102-25	Conflictos de interés	La entidad tiene una política específica para gestionar posibles conflictos de interés. Cada consejero tiene que declarar cualquier situación que pudiera representar un conflicto de interés, tales como intereses financieros, así como abstenerse en la adopción de decisiones relacionadas con esta cuestión.		✓
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	El Consejo de Administración de la Sociedad se reúne con periodicidad. En 2019 ha habido 4 reuniones, y/o adopción de acuerdos por escrito. Entre sus facultades, está la de determinación de políticas y estrategias generales y la de supervisión de los comités y directivos designados. Hay comunicación bidireccional, tanto entre los órganos de gobierno con la Dirección y esta con los profesionales, y viceversa.		✓
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Consejo de Administración formula el informe 2019 en un zoom y el Estado de Información No Financiera.		✓
Participación de los grupos de interés				
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 94		✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de la plantilla está cubierta por la negociación colectiva. Adicionalmente, en determinadas empresas de SUEZ en España existen acuerdos en colectivos específicos.		✓
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Pág. 94		✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 55, 93, 94, 96		✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 107, 108, 151, 152, 153		✓
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 106, 150		✓
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 107, 152		✓
102-47	Lista de los temas materiales	Pág. 108, 151, 152, 153		✓
102-48	Reexpresión de la información	Los datos de huella de carbono y de remuneración y brecha se han reexpresado debido al cambio de alcance y/o metodología de cálculo. Para más detalle, ver pág. 127, 128, 145, 146.		✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 106		✓
102-50	Período objeto de informe	Pág. 106		✓
102-51	Fecha del último informe	Abril 2019		✓

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-52	Ciclo de elaboración de informes	El Informe de Desarrollo Sostenible con título 2019 en un zoom tiene una periodicidad anual		✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 106		✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.		✓
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 110		✓
102-56	Verificación externa	Anexado al documento		✓

TEMAS MATERIALES

CALIDAD DEL AGUA POTABLE

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 137		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 137		

GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016

416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No ha habido en el 2019 casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000 €.		✓
-------	---	---	--	---

DISPONIBILIDAD DEL AGUA

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 29, 30, 31		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 29, 30, 31		✓

GRI 303: AGUA 2016

303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 132		✓
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Pág. 132		✓

CALIDAD DEL AGUA TRATADA

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 137		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 137		✓

GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016

306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pág. 132		✓
-------	---	----------	--	---

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 11, 12, 13, 14		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 11, 12, 13, 14		✓
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	En este año 2019, y en coherencia con el despliegue de la función de <i>compliance</i> a nivel de las empresas del Grupo, se ha dado continuidad a la actualización de la evaluación de riesgos en el comportamiento ético y especialmente en los delitos que pueden comportar responsabilidad penal corporativa, considerando asimismo las dos reformas del Código Penal español aprobadas en 2019, realizándose este análisis en cada sociedad, y habiendo estado calificados con riesgo mayor los vinculados a corrupción y tráfico de influencias, tanto de funcionarios públicos como en el sector privado, y delitos contra el medio ambiente. De un total de 123 empresas filiales y participadas en España, se ha realizado esta tarea en 29 empresas en 2019.		✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 13		✓
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016				
206-1	Número de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2019 no ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.		✓
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido en 2019 incumplimientos de la legislación y normativa ambiental que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000 €.		✓
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016				
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No ha habido en 2019 casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000 €.		✓
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de <i>marketing</i>	No ha habido en 2019 casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de <i>marketing</i> que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000 €.		✓
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No ha habido en 2019 incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000 €.		✓

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
ECONOMÍA CIRCULAR				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 36, 37, 38		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 36, 37, 38, 39, 40, 41		
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016				
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 136		✓
GARANTIZAR EL SUMINISTRO DEL AGUA PARA LOS CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 52, 53		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 52, 53, 55		
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 22, 23, 29, 30, 31		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30, 31		
GRI 305: EMISIONES 2016				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 127		✓
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 127, 128, 129		✓
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 127, 128, 129		
305-4	Intensidad de las emisiones GEI	Pág. 127, 128, 129		✓
305-5	Reducción de las emisiones GEI	Pág. 22, 127, 128, 129		✓
GRI 302: ENERGÍA 2016				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 130		✓
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 130		✓
CALIDAD DEL SERVICIO, SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 54, 55, 97		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 53, 54, 55, 97		

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido en 2019 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000 €.		✓
ACCESO DE MUJERES A PUESTOS DE ALTA RESPONSABILIDAD Y REDUCCIÓN DE LA BRECHA SALARIAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 67, 68		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 67, 68, 140		
GRI 401: EMPLEO 2016				
401-3	Permiso parental	Pág. 69		✓
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 140		✓
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 145, 146		✓
CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE TALENTO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 67, 68, 71		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 67, 68, 71, 72, 73		
GRI 401: EMPLEO 2016				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 141, 142		✓
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 147		✓
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 71		✓
COLABORACIÓN Y ALIANZAS ENTRE EL SECTOR PRIVADO Y EL SECTOR PÚBLICO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 86, 87, 93, 94, 95, 96, 97		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 86, 87, 93, 94, 95, 96, 97		

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
CONSTRUCCIÓN DE ALIANZAS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 93, 94, 95, 96, 97		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 93, 94, 95, 96, 97		
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL				
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	B. En el Plan de PRL se incluyen todas las actividades/lugares de trabajo/trabajadores, por tanto están cubiertos todos los trabajadores/actividades/lugares de trabajo. En los certificados de los sistemas de gestión (SG) de seguridad y salud laboral (SSL) implantados según las normas OHSAS 18001 o ISO 45001 por la Entidad Certificadora, se incluyen las actividades y lugares de trabajo cubiertas por esos certificados. En relación con las empresas contratadas: el cumplimiento legal en el Grupo, en particular en lo que se refiere al art 24 de la Ley de PRL, relativo a coordinación de actividades empresariales (CAE) obliga a exigirles a su vez a las contratadas el cumplimiento legal en materia de SSL.		✓

[Continúa en la página siguiente.]

COMPROMISO	SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
	PALABRAS DEL PRESIDENTE
	ACTIVIDAD RESPONSABLE
ACCIÓN	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA
1	LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
2	PRESERVACIÓN DEL AGUA
3	DE LINEAL A CIRCULAR
4	PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
5	ACCESO AL AGUA
6	CONCIENCIACIÓN SOCIAL
7	EQUIDAD Y PERSONAS
8	ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
9	INNOVACIÓN CON IMPACTO
10	LAS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN	POR LA MEJORA CONTINUA
	SOBRE NUESTRO INFORME
	ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	B. En el procedimiento de control de no conformidades y acciones correctivas se recoge la metodología para la comunicación de riesgos mediante el Formulario de Comunicados de Riesgos Laborales. La Política de SSL establece la mejora continua en esta materia basada, entre otros, en la participación de todas las partes. Asimismo, establece la implantación progresiva de la Cultura Justa, basada en un enfoque positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de eventos y así comunicar situaciones de riesgos para actuar preventivamente. Pág. 77 Además, en territorio se realizan charlas periódicas sobre distintos temas de SSL en las que se promueve la participación y la comunicación de riesgos, tomando como referencia, entre otras, la instrucción de Difusión de información a la organización. Para proteger al trabajador de posibles represalias, además de la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL, se disponen de los siguientes mecanismos: delegados de PRL, Comités de SSL y la oficina de Atención al Empleado (OdAE - odae.es@ suez.com), canal personalizado de atención al empleado para compartir sugerencias, inquietudes, dudas o necesidades profesionales. Por último, en caso de riesgo grave e inminente, la propia Ley de PRL ampara la paralización de la actividad laboral en esa circunstancia (art 21). C. Se dispone de las figuras del delegado de PRL, del Comité de SSL y de oficina de Atención al Empleado. También se puede realizar la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL. En este sentido, el Proyecto de Cultura Justa incide en el reporte espontáneo de eventos. Asimismo, se realizan charlas periódicas sobre distintos temas de SSL, incluyendo referencias al valor de los comunicados de riesgos. En el caso de riesgo grave e inminente, la propia Ley de PRL recoge el concepto y ampara la paralización de la actividad: "Se entenderá como «riesgo laboral grave e inminente» aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores" y "Los derechos de información, consulta y participación, formación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la presente Ley, forman parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo". Sobre todo, el artículo 21 de la Ley. Pág. 148		✓

COMPROMISO	SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
	PALABRAS DEL PRESIDENTE
	ACTIVIDAD RESPONSABLE
ACCIÓN	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA
	1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
	2 PRESERVACIÓN DEL AGUA
	3 DE LINEAL A CIRCULAR
	4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
	5 ACCESO AL AGUA
	6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
	7 EQUIDAD Y PERSONAS
	8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
	9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
COLABORACIÓN	10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR
	POR LA MEJORA CONTINUA
	SOBRE NUESTRO INFORME
	ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
403-3	Servicios de salud en el trabajo	A. En el Grupo SUEZ mayoritariamente se contrata la especialidad de PRL, vigilancia de la salud de los trabajadores, con servicios de prevención ajenos (SPA). Se trata de una obligación legal. Se ofrece a todos los trabajadores e incluye diferentes pruebas médicas en función de los riesgos principales del puesto de trabajo. Los informes individuales cuentan con recomendaciones de salud por parte del SPA. Se solicitan, también, informes anuales a los SPA por parte de cada empresa y por parte del Grupo. En las auditorías internas y externas se realiza un muestreo del cumplimiento de la vigilancia de la salud. Las contratas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinagua, desde las empresas del Grupo se solicitan a las contratas los aptos médicos de empresa.		✓
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	A. En el Grupo se establecen distintas vías de participación y consulta de los trabajadores: - Comités de Seguridad y Salud Laborales donde participan los delegados de PRL (Ley de PRL, cap 5, art 33 al 40: Consulta y Participación de los Trabajadores). - Charlas periódicas de SSL en las que los mandos promueven la participación y consulta a los trabajadores. - Difusión de información y contenidos de SSL: noticias, buenas prácticas (BP), incidentes con alto potencial de gravedad (HIPO), alertas de seguridad (AS), Política de SSL, etc., a través del buzón de SSL (SSLySGspain@suez.com, donde se reciben consultas, sugerencias, etc.), Gesdocal, los paneles de SSL, etc. Con las contratas se realizan reuniones de coordinación donde se les implica en la aplicación del SG de SSL en nuestras instalaciones, promoviendo la participación de las mismas.		✓
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Cada empresa, por su sistema de gestión, tiene una matriz de formación con las necesidades formativas por puesto de trabajo y, a partir de ella, se priorizan las formaciones de SSL a realizar anualmente, que quedan reflejadas en el Plan de Formación. También destaca el trabajo en curso que se está realizando como parte de un Proyecto de Formación de SSL, por parte de un equipo integrado por personal de SSL, de Psicología, de RRHH, docentes, etc. Pág. 149		✓
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 77		✓

COMPROMISO	SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
	PALABRAS DEL PRESIDENTE
	ACTIVIDAD RESPONSABLE
ACCIÓN	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA
	1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
	2 PRESERVACIÓN DEL AGUA
	3 DE LINEAL A CIRCULAR
	4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
	5 ACCESO AL AGUA
	6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
	7 EQUIDAD Y PERSONAS
	8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
	9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
COLABORACIÓN	10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR
	POR LA MEJORA CONTINUA
	SOBRE NUESTRO INFORME
	ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	El Grupo SUEZ Spain cuenta con una Política de SSL a disposición de toda la organización mediante el aplicativo Gesdocal, los paneles de SSL, <i>tablets</i> de acceso público en centros de trabajo, etc., así como de sus proveedores mediante el Portal de Proveedores, apartado Supplier Box. Asimismo difunde las Reglas que Salvan (RQS) a toda la organización y a sus proveedores por las vías antes mencionadas. Además, como parte del cumplimiento legal de la CAE, mediante el aplicativo Coordinaqua y las reuniones de coordinación, pone a disposición de sus contratistas información de SSL de la organización.		✓
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 148		✓
403-9	Lesiones por accidente laboral	C.i Los peligros de determinan mediante diversos procesos. Se dispone a nivel de Grupo de procedimientos e instrucciones que describen estos procesos, tales como la evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva como documento de referencia sectorial para realizar las evaluaciones de riesgos, iniciales y periódicas, en los ámbitos de las especialidades preventivas: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología Laboral. También se realizan periódicamente visitas de seguridad, se cumplimentan y gestionan comunicados de riesgos, se realizan simulacros de emergencias (Guía para la elaboración de Planes de Emergencia), etc. C.ii Las causas de los accidentes graves ocurridos en 2019 son, según los datos aportados en los reportes desde la plataforma Delta: 30. Golpe contra un objeto inmóvil, trabajador en movimiento – sin especificar 40. Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión con – sin especificar 90. Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas C.iii. Cuando tiene lugar un accidente de trabajo se cumplimentan los partes en Delta, y se realiza la investigación del accidente, donde se analizan las causas del accidente. Sobre esa base, se determinan las medidas de SSL que deben aplicarse para evitar que se repitan estos sucesos (medidas, recursos técnicos y humanos, presupuestos, fechas de aplicación, responsables de la ejecución de las medidas, etc.). D. Como resultado de la detección y evaluación de los riesgos laborales por cualesquiera de las vías antes indicadas se determina qué medidas preventivas deben aplicarse acompañadas de: su planificación –con las prioridades de ejecución–, los recursos técnicos y humanos necesarios, los responsables de la aplicación de las medidas así como las fechas de aplicación, etc. Pág. 148, 149		✓

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	* En 2019 no podemos 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, circunstancia que la Ley de protección de datos personales (LOPD) no permite. * En cuanto a la información referente a EP de trabajadores no empleados, para 2019 no hemos podido reportar datos. A partir de 2020 se solicitará trimestralmente y se reportará al cierre del año.		✓
EFICIENCIA EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DEL AGUA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 108		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 32		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 132		✓
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 132		✓

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

Anexos

Nuestras cifras

- Abastecimiento y saneamiento
- Magnitudes económicas

REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

- Gestión ambiental

1. Lucha contra el cambio climático

- Huella de carbono de SUEZ en España
- Consumo energético
- Auditorías energéticas

2. Preservación del agua

- Fuentes de captación de agua
- Datos de agua en las ETAP y EDAM
- Eficiencia de redes de distribución
- Renovación de redes de distribución
- Reutilización del agua de salida de las EDAR
- Huella hídrica de SUEZ en España

3. De lineal a circular

- Generación de residuos en las ETAP
- Generación de residuos en las EDAR

5. Acceso al agua

- Calidad de las aguas
- El precio del agua

6. Concienciación social

- Inversión social

7. Equidad y personas

- Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional
- Plantilla total por modalidad de contrato
- Promociones
- Creación de ocupación neta y rotación
- Número de bajas por sexo y edad
- Movimientos contractuales por sexo, edad y clasificación profesional
- Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad) por sexo, edad y clasificación profesional
- Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional
- Remuneraciones medias por edad, sexo y brecha salarial
- Remuneraciones medias por clasificación profesional
- Horas de formación por categoría y sexo

8. Entornos seguros y saludables

- Datos significativos sobre seguridad y salud
- Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional
- Datos significativos sobre empleados externos ubicados en nuestras instalaciones
- Formación en materia de seguridad y salud laboral
- Índice de absentismo

Sobre nuestro informe

- Sociedades
- Temas considerados en el Análisis de Materialidad
- Temas materiales y su cobertura
- Matriz de materialidad

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Nuestras cifras

102-7

Abastecimiento y saneamiento

Abastecimiento y saneamiento		
		2019
Abastecimiento	Total de municipios servidos	1.069
	Población total servida*	12.644.747
	Total de clientes	6.688.802
	Volumen entregado a la red (m³/año)	1.172.886.941
	Número de ETAP y EDAM	225
	Capacidad total de tratamiento (m³/día)	3.634.378
	Longitud total red de distribución (km)	67.347
Alcantarillado	Total de municipios servidos alcantarillado	438
	Población total servida alcantarillado*	8.459.881
	Longitud red alcantarillado y colectores (km)	35.291
Depuración	Total de municipios servidos depuración	545
	Depuradoras	604
	Carga contaminante equivalente**	16.227.324
	Capacidad total de depuración (m³/día)	4.944.068

* Datos estimados de habitantes.

** (habitante equivalente) Corresponde a la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno (DBO5) de 60 g de oxígeno por día.

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Magnitudes económicas

La gestión de los riesgos financieros en el Grupo SUEZ Spain 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.

Balance de situación (millones de euros)

	2018	2019
Activo neto	2.211,5	2.194,7
Patrimonio neto atribuible a la dominante	1.656,3	1.687,8
Patrimonio neto atribuido a intereses minoritarios	242,3	243,3
Deuda neta	312,9	263,6
Pasivo neto	2.211,5	2.194,7
Ingresos de explotación	1.549,1	1.546,6

Valor económico directo generado y distribuido (millones de euros)

	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (A)	1.581,1	1.681,6
a) Ingresos	1.581,1	1.681,6
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)	1.427,7	1.448,2
b) Costes operativos	916,8	934,8
c) Salario y beneficios de los empleados*	346,7	346,0
d) Proveedores de capital	49,2	37,6
Accionistas (dividendos pagados)	30,9	26,0
Entidades financieras	18,3	11,6
e) Impuestos	109,9	124,7
f) Recursos destinados a la sociedad**	5,0	5,1
VALOR ECONÓMICO RETENIDO=(A)-(B)	153,4	233,4

* Se incluye el coste de los impactos por reestructuración.

** Se consideran solo las aportaciones dinerarias del total LBG de sociedades que consolidan por Global.

Inversiones consolidadas netas (millones de euros)

MEUR	2018	2019
Inversiones inmateriales	80,3	95,5
Inversiones materiales	21,7	16,6
Inversiones financieras	7,9	10,6
Total	109,9	122,7
Total inversiones inmateriales y materiales	102,0	112,1

Contribución fiscal de SUEZ en España (miles de euros)

	IS pagado ¹	Seguridad Social ²	Otros tributos ³	Impuestos pagados
SUEZ en España	25.417	91.162	8.075	124.654

1 Corresponde al Impuesto sobre beneficios efectivamente pagado en el ejercicio. No incluye cantidades devengadas.

2 Incluye la seguridad social por la cuota empresarial.

3 Incluye tributos locales y otros tributos propios.

Los beneficios atribuibles a SUEZ en España son de 53.770 miles de euros.

Las subvenciones cobradas durante el ejercicio 2019 son de 2.715,61 miles de euros.

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, personas físicas, todas ellas hombres.

Gestión ambiental

Políticas aplicadas por la empresa respecto a cuestiones medioambientales

En SUEZ Spain hemos establecido unas políticas generales que regulan nuestro 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 nuestras actividades, productos y servicios, así como necesidades y expectativas de nuestros 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.

Riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales

102-15

En referencia a los riesgos ambientales, podemos destacar primero los que corresponden a los retos de sociedad, como son la lucha contra el cambio climático o la pérdida de biodiversidad, para los cuales tenemos estrategias de acción claras y definidas en el presente informe.

En segundo lugar, los activos que gestionamos 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. Trabajamos con una metodología de gestión de riesgo en instalaciones que tiene en consideración más de 200 categorías de riesgos, todos ellos evaluados, y de los que algunos son objeto de plan de acción. 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.

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 SUEZ Spain son:

- Automatización y control *online* de dosificación de reactivos, mediante implementación de sondas y analizadores que permitan ajustar las dosificaciones a los requerimientos de proceso. De esta manera se corrige en tiempo real la dosificación teniendo en cuenta las características (variables) del agua. Esta acción permite optimizar el consumo de reactivos y garantizar el cumplimiento de parámetros de calidad.
- 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.

Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, la salud y la seguridad

Como gestores del recurso agua, la naturaleza de los efectos de la actividad desarrollada 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 a nuestros procedimientos de gestión y planes de emergencia, a menudo más exigentes que lo establecido legalmente.

Como gestores de infraestructuras públicas, disponemos de procedimientos de gestión que contemplan el tratamiento de posibles incidencias para minimizar su riesgo.

1. Lucha contra el cambio climático

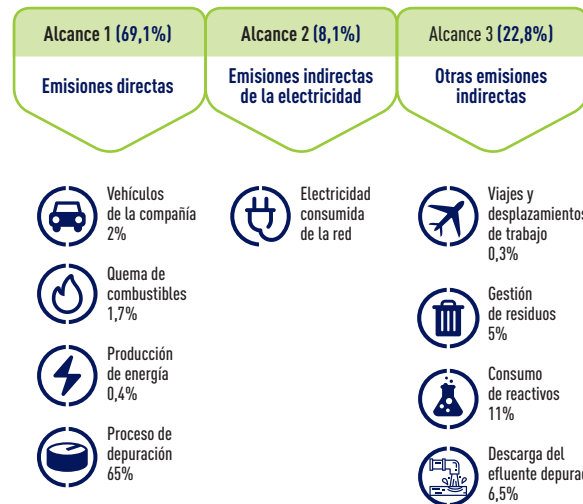
Huella de carbono de SUEZ en España

305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5

Los desplazamientos, el consumo de electricidad, la alimentación... prácticamente toda actividad que realizamos en nuestro día a día implica la emisión de una cantidad de CO₂ y otros gases de efecto invernadero que tienen un impacto en el medio ambiente.

La **huella de carbono es una medida de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** asociada a un producto o actividad. Esta información nos permite evaluar nuestra contribución al cambio climático, constituyendo un punto de partida para conocer cómo podemos mejorar nuestros procesos, reducir las emisiones y realizar un uso más eficiente de los recursos.

Las emisiones de gases de efecto invernadero se clasifican en tres niveles de alcance



Emisiones de gases de efecto invernadero, 2019 (método MB)



Total de emisiones GEI SUEZ 2019
819.633 t CO₂ eq

Gracias a las acciones de compra de energía verde, producción de energía propia y recuperación de energía en la desalinización, reducimos nuestras emisiones de 1.163.949 t CO₂ eq a las 819.633 t CO₂ eq actuales.

En 2019 las emisiones reportadas han aumentado significativamente con respecto a las reportadas en años anteriores, ya que se han calculado las emisiones directas de los procesos de depuración.



Abastecimiento

225 estaciones de tratamiento de agua potable

1.172,9 hm³ de agua distribuidos

657 GWh de electricidad consumidos en la producción y la distribución de agua potable (ETAP+RDAB), de los cuales 584 GWh comprados como energía con GdO (garantías de origen)

Consumo de 734.998 m³ de gas natural y 2,52 m³ de gasoil

Se emiten 86.859 t CO₂ eq/año, lo que equivale a 0,074 kg CO₂ eq/m³ suministrado



Saneamiento

604 estaciones depuradoras de agua residual

1.082,1 hm³ tratados

548 GWh consumidos en el saneamiento (EDAR+RDAC), de los cuales 405,36 GWh comprados como energía con GdO

Consumo de 4.650.004 m³ de gas natural y 21,51 m³ de gasoil

Se emiten 732.737 t CO₂ eq/año, lo que equivale a 0,677 kg CO₂ eq/m³ suministrado

Acciones de reducción de emisiones

Producción a partir de fuentes renovables	
Cogeneración biogás	79.912.189 kWh
Hidráulica	5.085.118 kWh
Fotovoltaica	4.735.753 kWh
Otras renovables	0 kWh
Total de energía producida a partir de fuentes renovables	89.733.060 kWh

- La electricidad producida por SUEZ en España a partir de fuentes renovables equivale al 7,3% de su consumo eléctrico.
- Generamos, a partir de fuentes renovables, la electricidad equivalente al consumo anual de unos 8.847 hogares.

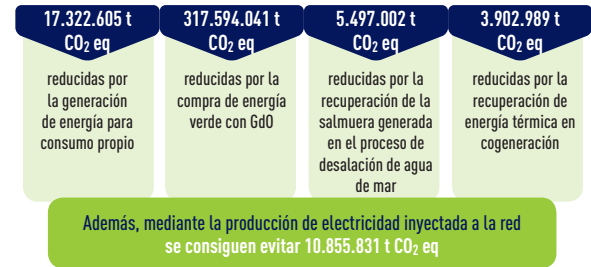
Compra de energía con GdO

Adicionalmente a la producción de energía renovable, SUEZ en España ha comprado en 2019 **840.038.464 kWh** de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes de energía verde.

La compra de energía verde ha cubierto un 97,88% de la electricidad comprada de red.



Emisiones de GEI reducidas y evitadas



Huella de carbono 2019 (Alcance 1+2+3)

Origen

Alcance 1 (kg CO ₂ eq/año)	
Quema de combustibles	14.077.123
Desplazamientos en coche de la organización	16.605.126
Generación de electricidad	3.183.625
Proceso de depuración	532.558.606
Alcance 2 (kg CO ₂ eq/año)	
Emisiones por consumo de electricidad (método Market-based)	66.428.784
Emisiones por consumo de electricidad (método Location-based)	369.602.919
Alcance 3 (kg CO ₂ eq/año)	
Viajes y desplazamientos	2.039.251
Uso de reactivos	90.496.114
Gestión de residuos	41.097.130
Descarga efluente	53.146.934
Total (método Market-based)	819.632.693

Evolución de emisiones

Este año se ha calculado la evolución de las emisiones de GEI en SUEZ en España utilizando una nueva metodología, con el objetivo de analizar la influencia en la reducción de huella de los esfuerzos en diferentes ámbitos operativos y de gestión.

Para ello se ha realizado el cálculo de la huella con los mismos criterios y alcance para todos los años desde 2016 hasta 2019. De esta forma, los factores de emisión utilizados para la energía y el cálculo de emisiones reducidas se han mantenido constantes para todos los años, y corresponden al mix eléctrico peninsular medio español de 2016 a 2019.

En el siguiente gráfico se aprecia un descenso de las emisiones totales de GEI (alcances 1+2+3) de un 8% en 2019 con respecto al año base 2016. El repunte de emisiones totales en 2018 se debió a la inclusión en el perímetro de las EDAR y ETAP gestionadas por SUEZ Treatment Solutions, que hasta esa fecha no consolidaban con SUEZ en España. La fuerte bajada entre 2018 y 2019 se debe fundamentalmente a un esfuerzo en el incremento de la compra de energía verde, así como la consideración de la energía verde comprada por administraciones públicas en instalaciones gestionadas por SUEZ en España, que aporta un dato más veraz sobre la reducción de emisiones en las instalaciones gestionadas.

Evolución GEI totales SUEZ España (t CO₂ eq/año)



Calculado con factor de emisión promedio.

Además, se incluye un gráfico de la evolución de emisiones expresadas en ratios, y divididos en abastecimiento de agua potable, y saneamiento. El ratio de abastecimiento se trata en kg CO₂ eq por m³ abastecido, y en saneamiento, en kg CO₂ eq por m³ depurado. La reducción de emisiones en abastecimiento en el período analizado (2016-2019) ha sido de un 15,9% y en saneamiento, del 17,8%. El aumento de emisiones en saneamiento durante 2019 se debe al aumento de la carga contaminante (DQO y Nt) en el agua residual.

Evolución GEI por m³ gestionado (kg CO₂ eq/m³)



Metodología

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

El [GHG protocol](#) considera tres niveles de alcance (o *scope* en inglés) en los que se clasifican las emisiones:

- **Alcance 1:** Emisiones directas de fuentes propiedad o controladas por la empresa: aquí se incluyen emisiones derivadas del consumo de combustibles en las plantas (gasoil, gas natural, etc.), emisiones de los vehículos propiedad de la empresa y emisiones derivadas de los procesos de depuración de las aguas residuales. Este año, además, también se han incorporado las emisiones del proceso de depuración de las 604 estaciones depuradoras siguiendo las recomendaciones del IPCC en 2019 en el capítulo de aguas residuales. En concreto, se trata de emisiones de CH₄ y N₂O.
- **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 de SUEZ en España.
- **Alcance 3:** Aquellas actividades relevantes para los negocios y objetivos de la empresa y para las cuales existe información fiable. Como es habitual, se han tenido en cuenta los viajes y desplazamientos (tren y avión), el consumo de reactivos y productos químicos y la gestión de los residuos generados en las plantas potabili-

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

zadoras (ETAP) y depuradoras (EDAR). Además, como novedad con respecto a años anteriores, este año también se han tenido en cuenta las emisiones de CH₄ y N₂O derivadas de la descarga de los caudales depurados al medio.

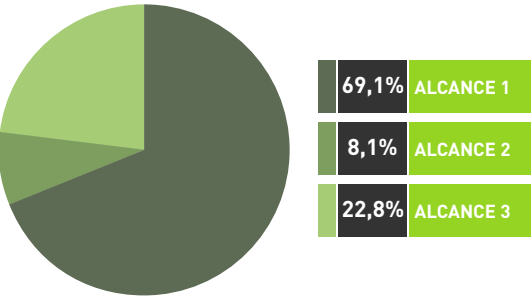
Fuente de los factores de emisión

Los factores de emisión utilizados en el cálculo de la huella de carbono provienen de las siguientes fuentes:

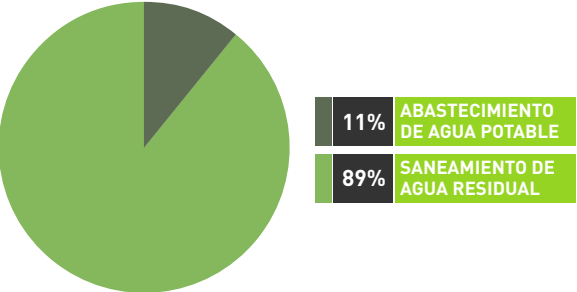
- Para el cálculo de las emisiones en España derivadas de la quema de combustibles, del consumo de electricidad y de los desplazamientos en tren, se han utilizado los factores de la Guía de cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (versión 2018) elaborada por la Oficina Catalana del Cambio Climático.
- Para las emisiones derivadas de los procesos de depuración y la descarga del efluente al medio, se han utilizado las recomendaciones del IPCC actualizadas en 2019, en concreto: 2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. Chapter 6: Wastewater Treatment and Discharge.
- Para las emisiones derivadas de desplazamientos en avión se han utilizados los factores propuestos por el GHG Protocol.
- Para el cálculo de las emisiones directas derivadas de la quema de biogás en cogeneración (emisiones de metano y N₂O), se han utilizado valores experimentales obtenidos de proyectos de I+D realizados previamente por Cetaqua (Proyecto R+I Alliance EN0804).
- Para el cálculo de las emisiones debido a la producción de reactivos y otros compuestos químicos se han utilizado los procesos contenidos en la base de datos Ecoinvent 3.2, analizados con la metodología IPPC 2013 GWP 100 a v2.

- Para el cálculo de las emisiones derivadas de la gestión de los residuos generados se han utilizado procesos contenidos en la base de datos Ecoinvent 3.2 analizados con la metodología IPPC 2013 GWP 100 a v2.

Origen de la huella de carbono de SUEZ en España (MB)



Huella de carbono (kg CO₂ eq/año)



Alcance 3

Huella de carbono 2019	Total
Ciclo integral (kg CO ₂ eq/año)	186.779.429
ETAP y EDAM (kg CO ₂ eq/año)	47.955.426
EDAR (kg CO ₂ eq/año)	138.824.003

Potabilización:

- Total emisiones por uso de reactivos: 46.839.173 kg CO₂ eq/año
- Reactivo con mayor impacto: ozono (10,84%)
- Total emisiones por gestión de residuos: 55.585 kg CO₂ eq/año
- Residuo con mayor impacto: fangos a compostaje (44,71%)

Depuración:

- Total emisiones por uso de reactivos: 43.656.942 kg CO₂ eq/año
- Reactivo con mayor impacto: cloruro férrico (56,33%)
- Total emisiones por gestión de residuos: 41.041.545 kg CO₂ eq/año
- Residuo con mayor impacto: RSU a vertedero (35,78%)

Consumo energético (GWh)

		2018***	2019
COMPROMISO	SOMOS SUEZ EN ESPAÑA		
	PALABRAS DEL PRESIDENTE		
	ACTIVIDAD RESPONSABLE		
	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA		
	1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO		
	2 PRESERVACIÓN DEL AGUA		
	3 DE LINEAL A CIRCULAR		
	4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD		
	5 ACCESO AL AGUA		
	6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL		
ACCIÓN	7 EQUIDAD Y PERSONAS		
	8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES		
	9 INNOVACIÓN CON IMPACTO		
	10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR		
	POR LA MEJORA CONTINUA		
	SOBRE NUESTRO INFORME		
	ANEXOS		
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables		174,8	131,6
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables		245,1	271,2
Consumo de electricidad		1.152,7	1.205,4
Comprada		1.105,8	1.151,4
Autoconsumida		46,9	54
Electricidad vendida		63,2	48,6
Origen renovable		32,7	33,8
Origen no renovable		30,5	14,8
Consumo de energía total		1.441,1	1.434
Eléctrica		1.152,7	1.205,4
Gas natural		107,8	58,3
Diesel instalaciones		0,3	0,2
Diesel flota		61,6*	65,1
Gasolina flota		5*	7,9
GLP flota		0,1*	0,1
Térmica producida**		113,6	97
Energía recuperada		19,8	17,1
* Estos datos 2018 no se publicaron y han sido calculados en base a los factores de conversión de 2019. Factores de conversión 2019: Diesel: 10,96 kWh/l Gasolina: 9,61 kWh/l GLP: 6,98 kWh/l ** La energía térmica se mide directamente de calderas y motores de cogeneración, o se aplica un factor de eficiencia dependiendo de la instalación. *** Se han actualizado los valores 2018 en base a la mejor información disponible de los datos.			

Auditorías energéticas

	Consumo (kWh/año)	Consumo (€/año)	Ahorros previstos (kWh/año)	%	Ahorros previstos (€/año)	%	Reducción de CO ₂ eq (t) prevista
C. Valenciana	11.256.661	1.255.035	511.879	5%	62.044	5%	137
Canarias	9.174.457	873.549	1.486.572	16%	113.327	13%	397
Sur. Murcia	4.622.075	425.673	937.301	20%	81.787	19%	250
Cataluña	331.909	38.699	49.004	15%	13.222	34%	13
Total	25.385.102	2.592.956	2.984.756	12%	270.380	10%	797

	INFORMES REALIZADOS (informes de auditorías específicas + RD56)	CONSUMO AUDITADO (kWh/año) (consumo de las auditorías RD56)	CONSUMO (€/año) (consumo estimado de las auditorías RD56)
C. Valenciana	13	11.256.661	1.255.035
Sur. Andalucía	4	9.174.457	873.549
Sur. Murcia	14	4.622.075	425.673
Cataluña	1	331.909	38.699
Total	32	25.385.102	2.592.956

2. Preservación del agua

303-1

Fuentes de captación de agua (hm³)

	2018	2019
Agua captada subterránea	250,8	238,9
Agua captada superficial	310,8	292,2
Agua captada de origen marino	111,5	145,5
Agua comprada subterránea	72,3	75,6
Agua comprada superficial	554,0	580,9
Agua comprada marina	69,2	70,7
Fuentes de captación en ETAP (incluye RDAB) y EDAM		

Datos de agua en las ETAP y EDAM (hm³)

	2018	2019
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	81,8	114,7
Total agua salida de ETAP y EDAM	490,3	514,1

Eficiencia de redes de distribución (hm³)

	2018	2019
Agua de entrada en la red de distribución	1.155,7	1.172,9
Rendimiento técnico hidráulico	78,8%	79,3%

203-1

Renovación de redes de distribución (km)

	2018	2019
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	196,2	180,1
Tuberías totales	67.711,2	67.346,7
Porcentaje de renovación	0,29%	0,27%

303-3; 306-1

Reutilización del agua de salida de las EDAR (hm³)

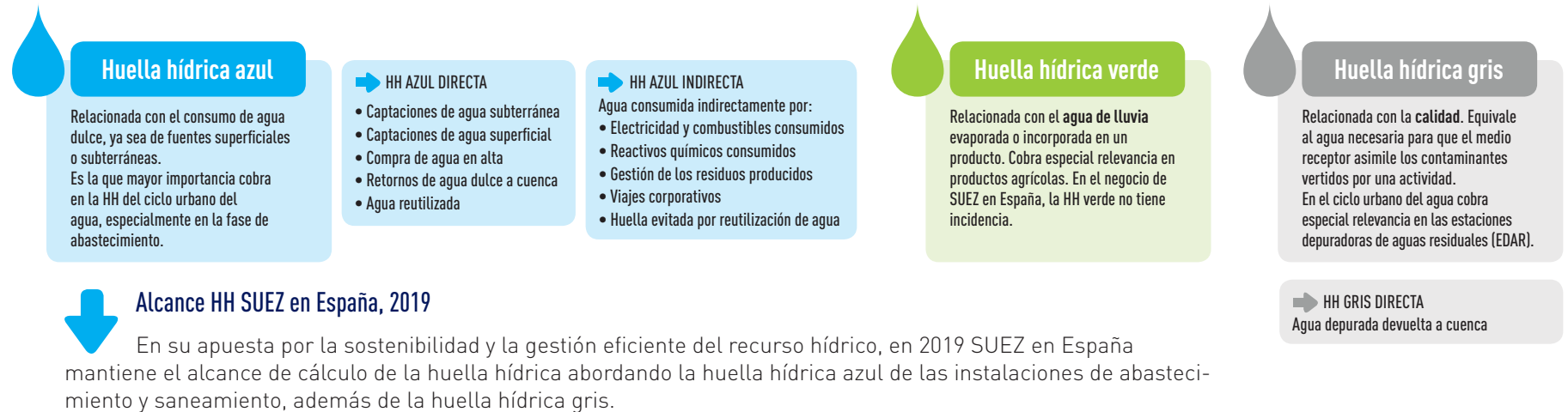
	2018	2019
Cantidad total de agua tratada en EDAR	1.130,1	1.082,1
Cantidad de agua reutilizada	106,3	111,2
Cantidad de agua reutilizada por usos		
Agricultura	72,5	68,2
Industria	0,6	0,7
Uso interno	5,1	7,4
Medio ambiente	14,7	23
Recreativo	3,7	3,9
Uso urbano	9,6	8,1
Otros	0,1	0,0

Huella hídrica de SUEZ en España

En el contexto de escasez de agua en el que nos encontramos, la gestión del agua se presenta como uno de los mayores desafíos a los que nuestra sociedad se tendrá que enfrentar en el futuro más cercano. Una correcta gestión deberá garantizar suficiente disponibilidad de agua para abastecer las demandas de una creciente población mundial, preservando a su vez el medio ambiente.

En este sentido, la huella hídrica (HH) se presenta como una herramienta clave para evaluar el uso de agua en organizaciones, procesos o productos, proporcionando información cuantitativa y cualitativa que permita dirigir a las organizaciones hacia un uso más sostenible y equitativo del agua dulce (Fuente: EsAgua).

De acuerdo con la Water Footprint Network, la huella hídrica tiene tres componentes



ABASTECIMIENTO

225 estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP y EDAM)

3.634.378 m³/día de capacidad de tratamiento

1.172,9 hm³ distribuidos

67.347 km de red de distribución

SANEAMIENTO

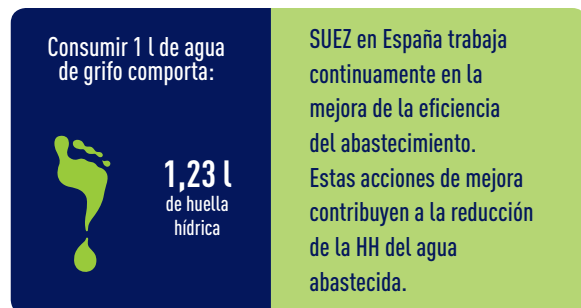
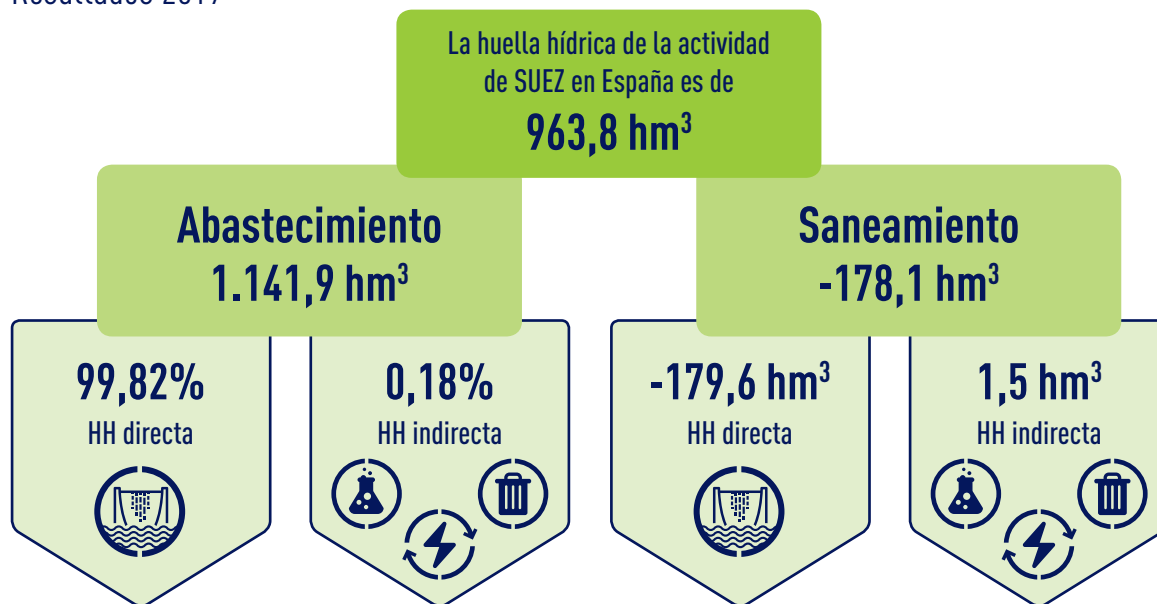
35.291 km de red de alcantarillado y colectores

545 municipios servidos

604 estaciones de depuración de agua residual (EDAR)

4.944.068 m³/día de capacidad de depuración

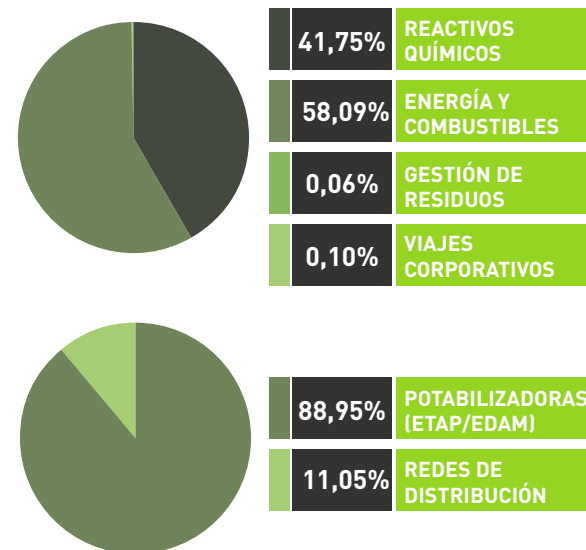
Resultados 2019



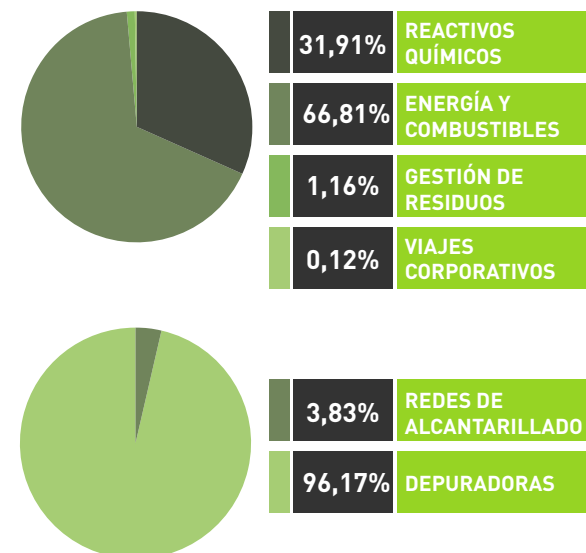
Metodología y alcance

En 2019 todas las instalaciones correspondientes al ciclo integral del agua han sido analizadas una vez más desde el punto de vista de su huella azul. También, al igual que el año pasado, se ha incluido en el cálculo de la huella la parte asociada a la huella gris directa en depuración, debido a las descargas de los efluentes tratados. Esta inclusión del componente gris en saneamiento ha permitido reflejar los beneficios ambientales que se consiguen gracias al tratamiento de las aguas residuales. Además, en 2019 se han incluido los beneficios a nivel de HH azul indirecta que supone la reutilización de aguas residuales para uso urbano, agrícola e industrial.

Origen de la HH indirecta. Abastecimiento



Origen de la HH indirecta. Saneamiento



SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
PALABRAS DEL PRESIDENTE
ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

- 1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- 2 PRESERVACIÓN DEL AGUA
- 3 DE LINEAL A CIRCULAR
- 4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- 5 ACCESO AL AGUA
- 6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
- 7 EQUIDAD Y PERSONAS
- 8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- 9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
- 10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA
SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

La huella hídrica gris

La inclusión del cálculo de la huella hídrica gris, en 2018, permite poner de manifiesto el beneficio ambiental en términos de huella hídrica que supone la depuración de aguas residuales. En el siguiente gráfico se muestra la huella hídrica gris en un escenario en el que no existiese depuración de aguas residuales y en el escenario real actual con los sistemas de saneamiento y depuración gestionados por SUEZ en España.



Hipotético caso en el que no existieran plantas depuradoras
6.569,88 hm³
descarga directa a cuenca de las aguas residuales

El beneficio que generan las EDAR a nivel de huella hídrica gris que estamos evitando sería de 6.176,92 hm³.

Para este análisis solo se han tenido en cuenta aquellas depuradoras que vierten sus efluentes a cauce ya que las que lo hacen a mar no tendrían influencia sobre la huella hídrica.



Escenario real, con depuración de las aguas residuales
392,96 hm³
descarga a cuenca de los efluentes tratados

Resultados del cálculo

SUEZ en España	Potabilización (ETAP / EDAM)	Redes de distribución	Redes de alcantarillado	Depuración (EDAR)
HH azul directa (m³)	483.300.000	656.500.000	-	-572.677.042
HH azul indirecta (m³)	1.876.507	233.122	58.284	1.511.300
Químicos	880.822	-	-	501.361
Energía y combustibles	994.389	230.995	56.322	993.548
Residuos	1.296	-	-	18.274
Viajes	-	2.127	1.962	-
Huella evitada (m³)	-	-	-	-1.883
HH gris directa (m³)	-	-	-	392.962.275
Total HH (m³)	485.176.507	656.733.122	58.284	-178.203.467
Total HH Abastecimiento (m³)	1.141.909.629			
Total HH Saneamiento (m³)	-178.145.183			
Total HH SUEZ en España (m³)	963.764.446			

La huella hídrica asociada a la compra de agua a terceros se ha considerado dentro de la huella hídrica directa de las redes de distribución.



3. De lineal a circular

306-2

Generación de residuos en las ETAP (t)*

Valorizados	2018	2019
Fango seco - valorización	2.945,7	1.809,9
Fango deshidratado - valorización	0	9,8
Arenas - valorización	0,3	0,1
Basuras -valorización	8,1	97,4
Total residuos valorizados	2.954,1	1.917,2
No valorizados		
Fango seco - vertedero	548,6	353,1
Fango seco - otros	0	0
Fango deshidratado - vertedero	1.367,1	1.169,2
Fango deshidratado - otros	323,8	117,8
Arena de desarenado - vertedero	1.007,1	590,6
Arena de desarenado - otros	0	0
Basuras - vertedero	63,5	26,4
Basuras - otros	10,4	5,4
Total residuos no valorizados	3.320,5	2.262,5

* Los fangos se reportan como materia seca.

El alcance de estos datos corresponde a las instalaciones que generan un volumen de residuos relevante.

Generación de residuos en las EDAR (t)*

Valorizados	2018	2019
No peligrosos		
Arenas - valorización agrícola	517,9	421,2
Arenas - valorización material	18,9	116,8
Arenas - otros	0	0
Fangos - agricultura	83.628,3	89.572,6
Fangos - compostaje	65.386,7	67.981,6
Fangos - secado térmico directo	9.970	8.028,0
Fangos - recuperación de espacios	1.677,6	131,4
Fangos - valorización térmica directa	529,9	705,3
Basuras - valorización energética	0	0
Basuras - otros	0	0
Total residuos valorizados	161.792,3	166.956,9
No valorizados		
Peligrosos		
Grasas - total	5.456,6	8.824,9
No peligrosos		
Arenas - vertedero	12.572,1	11.407,5
Basuras - vertedero	24.080,4	23.436,0
Basuras - ecoparque	12,3	37,5
Fangos - vertedero	14.951,9	13.897,8
Fangos - depuradora externa	512,3	563,2
Total residuos no valorizados	57.585,6	58.166,9

* Los fangos se reportan como materia seca.

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

5. Acceso al agua

Calidad de las aguas

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

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

En SUEZ en España llevamos apostando por la filosofía de gestión preventiva desde 2009, por lo que en estos momentos disponemos de planes sanitarios del agua en muchas zonas de abastecimiento inferiores a 50 mil habitantes, cumpliendo sobradamente las exigencias de las últimas modificaciones del RD140/2003 –modificaciones recogidas a través del RD 902/2018– y anticipándonos a la publicación de la futura Directiva de Aguas de Consumo, actualmente en estado de borrador, donde será necesario disponer de estos planes de gestión preventiva en todas las zonas de abastecimiento.

Nuestra apuesta por la innovación, 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.

Normas de calidad

	2018	2019
Grado de cumplimiento	99,59%	99,64%

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

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

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



El precio del agua

En julio de 2010 la ONU definió el derecho humano al agua como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente (50-100 litros por persona y día), saludable (según estándares de calidad de la Organización Mundial de la Salud), aceptable (condiciones aceptables para uso doméstico y personal), físicamente accesible (el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos) y asequible para su uso personal y doméstico (el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar).

En 2015 la ONU renovó este compromiso en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular a través del ODS número 6, que se propone "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos".

El precio de los servicios de agua corresponde a los costes operacionales (producción, abastecimiento, gestión y mantenimiento, entre otros) e inversiones que se recuperan con las tarifas aplicadas en las diferentes fases del ciclo del agua (captación, potabilización, transporte, suministro, alcantarillado, depuración, reutilización). Dado que no todas dichas fases las llevan a cabo los

misimos agentes, la factura del agua suele incluir ingresos que van a esos diferentes agentes.

Las tarifas de abastecimiento que aplican los operadores (públicos o privados) no están directamente vinculadas al tipo de gestión (directa o indirecta) sino a la calidad del agua en su origen, los niveles de servicio y a las inversiones que se realicen. Han de ser aprobadas por el regulador, que es quien tiene la competencia, y en la mayoría de casos debe autorizarlas la Comisión de Precios de las comunidades autónomas. Las tarifas de saneamiento, aunque están incluidas en la factura del agua, suelen obedecer a las diferentes figuras impositivas diseñadas para cubrir sus costes de operación por la Administración competente. Además, a través de la factura del agua, la Administración puede cobrar tasas y otros conceptos ajenos al precio del servicio del agua.

En España, el precio unitario de un metro cúbico de agua es un 35,3% más barato que la media europea, según datos de la International Water Association. De los 2,18 euros que se pagan en España por el metro cúbico de agua, 1,14 euros corresponden al abastecimiento; 0,83 euros, al saneamiento y depuración, y 0,22 euros, a los impuestos. (Fuente: *Expansión*, 22/11/2017)

Por otra parte, según un estudio (publicado en www.iagua.es) que analiza el esfuerzo que les cuesta a los ciudadanos pagar la factura del agua respecto a su renta relativa, España es el segundo país donde supone menos esfuerzo. Así, si la media de Europa es 100, en España se sitúa en los 70,96 puntos.

De los 2,18 euros que se pagan en España por el m³ de agua, 1,14€ corresponden al abastecimiento; 0,83€, al saneamiento y depuración, y 0,22€, a los impuestos.



6. Concienciación social

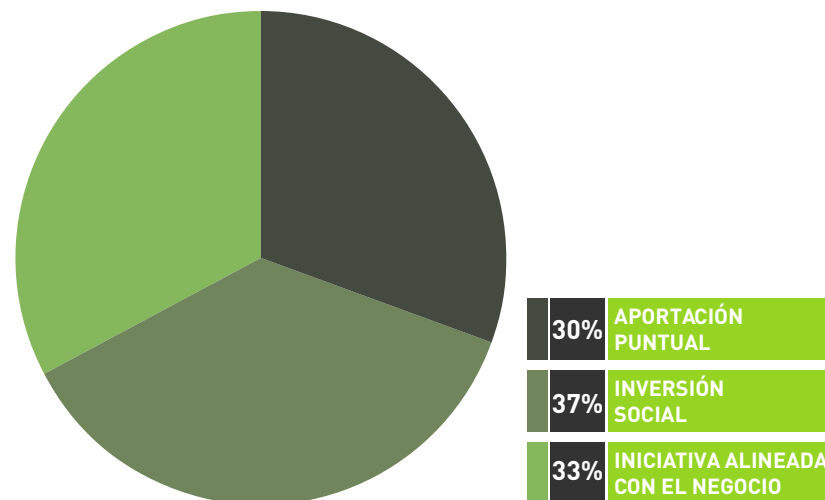
Inversión social

Desde SUEZ en España valoramos la importancia de medir los impactos que tienen nuestras acciones sobre el entorno y la sociedad. Es por ello que apoyamos y formamos parte desde 2007, junto con otras organizaciones comprometidas, de una iniciativa innovadora en este ámbito: el Grupo LBG (London Benchmarking Group). LBG, referente internacional reconocido por el Dow Jones Sustainability Index, ofrece un marco estándar para la gestión, medición y comunicación de los resultados (logros e impactos alcanzados) de proyectos sociales y medioambientales mediante el uso de parámetros comparables entre empresas.

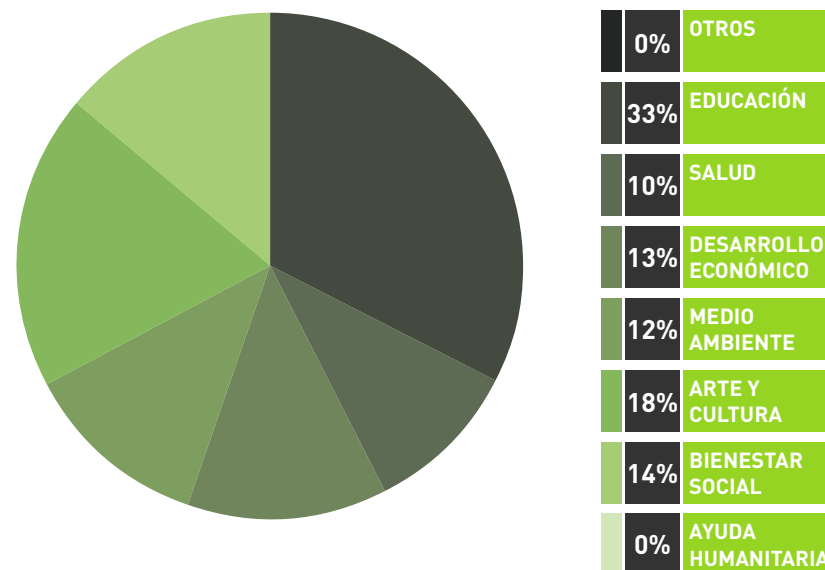
10,2M€
invertidos
en acción
social



Motivación de la contribución



Áreas de contribución



7. Equidad y personas

Cuestiones sociales y relativas al personal

Se han establecido una serie de principios en las políticas de selección: principio 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 de violencia de género.

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

Diálogo social

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

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

405-1

Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional

Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total
Menor de 30 años			
Directores	0	0	0
Personal titulado superior y de grado medio	80	63	143
Cargos intermedios	46	22	68
Oficiales administrativos/as	14	19	33
Oficiales no administrativos/as	79	1	80
Personal auxiliar, obrero y subalterno	126	41	167
Total	345	146	491
Entre 30 y 50 años			
Directores	143	59	202
Personal titulado superior y de grado medio	963	771	1.734
Cargos intermedios	561	237	798
Oficiales administrativos/as	247	608	855
Oficiales no administrativos/as	1.682	13	1.695
Personal auxiliar, obrero y subalterno	1.365	394	1.759
Total	4.961	2.082	7.043
Mayor de 50 años			
Directores	113	15	128
Personal titulado superior y de grado medio	365	97	462
Cargos intermedios	533	85	618
Oficiales administrativos/as	213	239	452
Oficiales no administrativos/as	1.041	1	1.042
Personal auxiliar, obrero y subalterno	600	123	723
Total	2.865	560	3.425
Total	8.171	2.788	10.959

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Plantilla total por modalidad de contrato

	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Personal con contrato indefinido	9.422	282	9.704
Personal con contrato temporal	853	402	1.255
Total	10.275	684	10.959

Creación de ocupación neta y rotación

	2017	2018	2019
Altas en el período	1.831	1.606	1.582
Tasa de creación de empleo	16,8%	14,5%	14,4%
Tasa de rotación	12,9%	12,4%	12,4%

Promociones

	2018		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directores	11	2	8	1
Personal titulado superior y de grado medio	34	39	42	45
Cargos intermedios	27	14	12	7
Oficiales administrativos	8	7	2	12
Oficiales no administrativos	9	1	1	0
Auxiliares, obreros y subalternos	7	2	2	1
Total	96	65	67	66

Número de bajas por sexo y edad

	2018		2019	
	Total	%	Total	%
Desglose de bajas por sexo				
Mujeres	363	26,4%	361	26,7%
Hombres	1.011	73,6%	992	73,3%
Desglose de bajas por edad				
Menor de 30 años	315	22,9%	291	21,5%
Entre 30 y 50 años	751	54,7%	729	53,9%
Mayor de 50 años	308	22,4%	333	24,6%
Total	1.374	100%	1.353	100%

COMPROMISO	SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
	PALABRAS DEL PRESIDENTE
	ACTIVIDAD RESPONSABLE
ACCIÓN	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA
	1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
	2 PRESERVACIÓN DEL AGUA
	3 DE LINEAL A CIRCULAR
	4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
	5 ACCESO AL AGUA
	6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
	7 EQUIDAD Y PERSONAS
	8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
	9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
COLABORACIÓN	10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR
	POR LA MEJORA CONTINUA
	SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS	

Movimientos contractuales por sexo, edad y clasificación profesional

	Directores		Personal titulado superior y de grado medio		Cargos intermedios		Oficiales administrativos		Oficiales no administrativos		Personal auxiliar, obrero y subalterno		Total		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Altas con contrato indefinido	2	0	61	50	13	13	6	13	49	0	30	7	161	83	244
Altas con contrato temporal	0	0	94	61	77	29	34	65	301	8	505	164	1.011	327	1.338
Conversión temporal a indefinido	0	0	33	23	17	7	2	13	102	0	99	22	253	65	318
	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total								
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total						
Altas con contrato indefinido	21	9	106	69	34	5	161	83	244						
Altas con contrato temporal	269	91	553	211	189	25	1.011	327	1.338						
Conversión temporal a indefinido	45	24	171	37	37	4	253	65	318						

COMPROMISO	SOMOS SUEZ EN ESPAÑA
	PALABRAS DEL PRESIDENTE
	ACTIVIDAD RESPONSABLE
ACCIÓN	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA
	1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
	2 PRESERVACIÓN DEL AGUA
	3 DE LINEAL A CIRCULAR
	4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
	5 ACCESO AL AGUA
	6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
	7 EQUIDAD Y PERSONAS
	8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
	9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
COLABORACIÓN	10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR
	POR LA MEJORA CONTINUA
	SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS	

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

Full-time equivalent	Indefinido			Temporal			Total
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30 años							
Directores	0	0	0	0	0	0	0
Personal titulado superior y de grado medio	49	47	96	27	18	45	141
Cargos intermedios	17	14	31	20	14	34	65
Oficiales administrativos/as	10	14	24	5	5	10	34
Oficiales no administrativos/as	48	1	49	35	0	35	84
Personal auxiliar, obrero y subalterno	60	19	79	63	20	83	162
Total	184	95	279	150	57	207	486
Entre 30 y 50 años							
Directores	137	48	185	0	1	1	186
Personal titulado superior y de grado medio	911	705	1.616	62	38	100	1.716
Cargos intermedios	536	222	758	24	10	34	792
Oficiales administrativos/as	237	555	792	3	24	27	819
Oficiales no administrativos/as	1.523	10	1.533	157	3	160	1.693
Personal auxiliar, obrero y subalterno	1.114	305	1.419	214	58	272	1.691
Total	4.458	1.845	6.303	460	134	594	6.897
Mayor de 50 años							
Directores	98	10	108	0	0	0	108
Personal titulado superior y de grado medio	334	86	420	7	3	10	430
Cargos intermedios	451	72	523	17	1	18	541
Oficiales administrativos/as	183	204	387	8	5	13	400
Oficiales no administrativos/as	850	0	850	55	0	55	905
Personal auxiliar, obrero y subalterno	476	89	565	54	5	59	624
Total	2.392	461	2.853	141	14	155	3.008
Total	7.034	2.401	9.435	751	205	956	10.391

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

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

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

Full-time equivalent

Clasificación profesional

Tiempo completo

Tiempo parcial

Total

Hombre

Mujer

Total

Hombre

Mujer

Total

Menor de 30 años

Directores	0	0	0	0	0	0	0
Personal titulado superior y de grado medio	76	64	140	0	1	1	141
Cargos intermedios	33	28	61	4	0	4	65
Oficiales administrativos/as	13	17	30	2	2	4	34
Oficiales no administrativos/as	81	1	82	2	0	2	84
Personal auxiliar, obrero y subalterno	120	32	152	3	7	10	162
Total	323	142	465	11	10	21	486

Entre 30 y 50 años

Directores	133	48	181	4	1	5	186
Personal titulado superior y de grado medio	968	733	1.701	5	10	15	1.716
Cargos intermedios	555	225	780	5	7	12	792
Oficiales administrativos/as	239	556	795	1	23	24	819
Oficiales no administrativos/as	1.671	13	1.684	9	0	9	1.693
Personal auxiliar, obrero y subalterno	1.302	322	1.624	26	41	67	1.691
Total	4.868	1.897	6.765	50	82	132	6.897

Mayor de 50 años

Directores	92	10	102	6	0	6	108
Personal titulado superior y de grado medio	336	88	424	5	1	6	430
Cargos intermedios	457	72	529	11	1	12	541
Oficiales administrativos/as	185	194	379	6	15	21	400
Oficiales no administrativos/as	879	0	879	26	0	26	905
Personal auxiliar, obrero y subalterno	512	73	585	18	21	39	624
Total	2.461	437	2.898	72	38	110	3.008

Total 7.652 2.476 10.128 133 130 263 10.391

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

La brecha salarial en SUEZ

SUEZ 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 u otro factor personal.

Principios de SUEZ respecto a la igualdad de género

- 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 de SUEZ en España es del 5,2%, menor que en 2018, como consecuencia del compromiso 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

Remuneraciones medias por edad, sexo y brecha salarial

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

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

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

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

las manufacturas (19,5%) son muy superiores a la brecha en SUEZ 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 personal operario, 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 la representación 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 de menores de 30 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 franja de edad a partir de 51 años es la que 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.

Remuneraciones medias por clasificación profesional

	2018*	2019
Clasificación profesional	Salario medio general**	Salario medio general**
Dirección	106.915	103.638
Mandos	51.358	51.520
Personal técnico	37.919	38.809
Personal administrativo	30.208	30.442
Personal operario	28.891	29.320
Total general	37.198	37.533

* Recalculado el sueldo con las nuevas categorías profesionales.

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

Horas de formación por categoría y sexo

		2018				2019			
		Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
		Total horas	h/ persona	Total horas	h/ persona	Total horas	h/ persona	Total horas	h/ persona
ACCIÓN	Directores	8.389	32	3.453	54	5.834	23	3.161	46
	Personal titulado superior y de grado medio	56.506	38	43.594	46	44.887	32	36.076	39
	Cargos intermedios	22.053	19	5.593	16	18.311	16	7.587	22
	Oficiales administrativos/as	4.659	9	8.615	10	5.945	12	21.879	25
	Oficiales no administrativos/as	42.926	16	666	38	31.208	11	531	38
	Personal auxiliar, obrero y subalterno	23.135	11	4.094	7	17.543	8	5.371	10
	Total	157.668	19	66.015	23	123.728	15	74.605	27

COMPROMISO

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

8. Entornos seguros y saludables

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

403-9; 403-10

Datos significativos sobre seguridad y salud

	2018			2019		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	5	146	151	10	136	146
Índice de frecuencia ¹	1,13	10,69	8,35	2,31	10,20	8,27
Índice de gravedad ²	0,01	0,37	0,28	0,22	0,44	0,39
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales ³	0	2	2	0	7	7

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

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

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

403-8

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

	Internas		Externas	
	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001*)	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001*)
Personas	11.401**	10.892 (95,5%)	13.701	13.551 (98,9%)

* Sujeto a auditoría interna y externa.

** 100% de personas trabajadoras cubiertas.

403-9

Datos significativos sobre empleados externos ubicados en nuestras instalaciones*

Horas trabajadas	2.883.311
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	49
Días perdidos	632
Accidentes de trabajo mortales	0
Accidentes de trabajo graves	0
Índice de frecuencia ¹	16,99
Índice de gravedad ²	0,22

1 Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000
 2 Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales no *in itinere*/total de horas trabajadas) x 1.000
 * Datos de las 244 principales subcontratas de SUEZ Spain

403-5

Formación en materia de seguridad y salud laboral

2018				2019			
Horas de formación	Plantilla formada			Horas de formación	Plantilla formada		
	Mujer	Hombre	Total		Mujer	Hombre	Total
52.039	748	3.590	4.338	40.592	778	3.160	3.938

Índice de absentismo

	2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo*	13.539.549	4.574.201	18.113.750	13.321.736	4.453.930	17.775.666
Total horas ausencia por enfermedad con baja	497.151	153.989	651.140	556.651	165.902	722.553
Total horas ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	34.857	3.251	38.108	44.031	5.668	49.699
Total horas ausencia por enfermedad sin baja	12.276	6.088	18.364	10.037	5.416	15.453
Índice de absentismo**	4,02	3,57	3,91	4,58	3,97	4,43

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

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

Sociedades

En el presente informe se han incluido todas las sociedades consolidadas tanto por el método de integración global como por el de puesta en equivalencia pertenecientes a SUEZ Spain y gestionadas dentro del ámbito nacional.

Sociedades gestionadas en el ámbito nacional

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); Agua 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.; Àmbit 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-San Fernando, A.I.E.;

E.M. d'Aigües de la Costa Brava, S.A.; Eco-Neteges Especials, S.A.; Ecocem, valorización de residuos, S.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.; Sermubeniel, S.A.; Serveis de l'Aigua, S.A.; Simmar, Serveis Integrals del Maresme, S.L.; Smart Horizon, S.L.U.; Socade Informàtica, S.L.U.; Sociedad Concesionaria de Agua de Navarra, S.A.; Sociedad Concesionaria de la Zona Regable del Canal de Navarra, S.A.; Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U.; Sociedad Mixta Aguas de León, S.L.; Sorea-Aqualia 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.

COMPROMISO

ACCIÓN

COLABORACIÓN

SOMOS SUEZ
EN ESPAÑA

PALABRAS
DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD
RESPONSABLE

RGP 2017-2021,
NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDAD
Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN
CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS
COMO MOTOR

POR LA MEJORA
CONTINUA

SOBRE NUESTRO
INFORME

ANEXOS

Temas considerados en el Análisis de Materialidad

102-44; 102-47

El estudio de los temas materiales se basa en identificar los **temas prioritarios** en áreas estratégicas económicas, sociales y de medio ambiente. A través de este análisis se identifican potenciales riesgos y oportunidades para la organización y se abordan los intereses de los grupos de relación.

Economía y gobernanza

1	Gobernanza corporativa
2	Sostenibilidad financiera
3	Gestión de riesgos
4	Ética e integridad
5	Transparencia
6	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
7	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
8	Innovación y transferencia de conocimientos
9	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes

Empleados

10	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
11	Diversidad e inclusión
12	Formación y desarrollo profesional
13	Captación y fidelización de talento
14	Compensación y prestaciones a los empleados
15	Medidas de conciliación a empleados
16	Seguridad y salud laboral
17	Diálogo y relación con los empleados

Medio ambiente

18	Calidad del agua potable
19	Calidad del agua tratada
20	Eficiencia en las redes de distribución del agua
21	Reutilización del agua tratada
22	Disponibilidad del agua
23	Adaptación al cambio climático
24	Reducción de la huella de carbono
25	Generación de energía renovable
26	Economía circular
27	Preservación de la biodiversidad
28	Mitigación de impactos <i>in situ</i> de las operaciones
29	Ecodiseño de procesos e instalaciones
30	Inversiones sostenibles

Sociedad

31	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
32	Desarrollo de la comunidad local
33	Claridad en las tarifas y las facturas
34	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario
35	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
36	Gestión de datos personales y ciberseguridad
37	Cadena de suministro responsable
38	Construcción de alianzas

COMPROMISO

ACCIÓN

COLABORACIÓN

SOMOS SUEZ EN ESPAÑA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

ACTIVIDAD RESPONSABLE

RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DEL AGUA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5 ACCESO AL AGUA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR

POR LA MEJORA CONTINUA

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

Temas materiales y su cobertura

102-44; 102-46; 102-47

El listado siguiente incluye únicamente los temas prioritarios resultantes (los que finalmente han sido seleccionados).

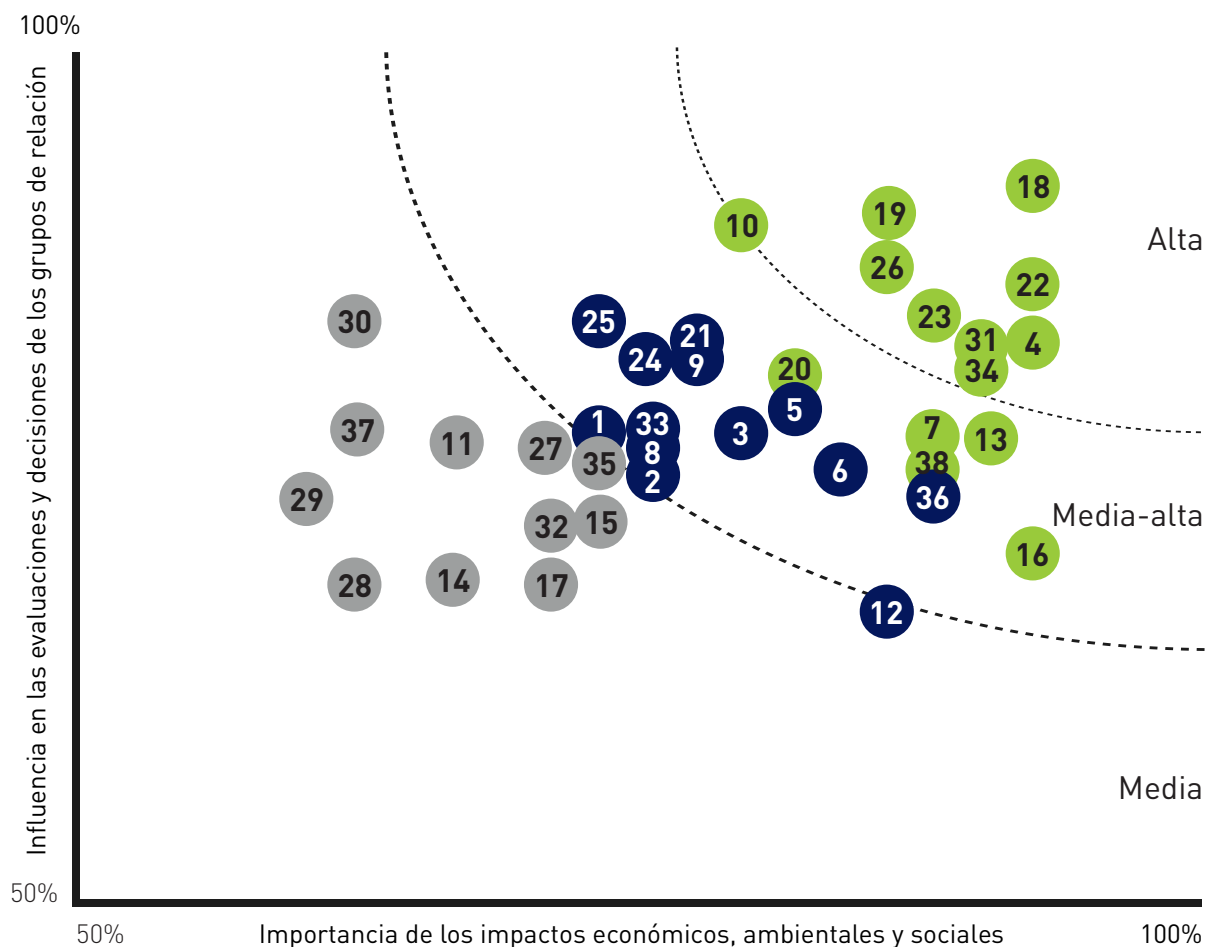
COMPROMISO	ACCIÓN	ID	Tema material	Categoría	Estándares GRI	Dónde ocurre el impacto*
SOMOS SUEZ EN ESPAÑA	PALABRAS DEL PRESIDENTE					
	ACTIVIDAD RESPONSABLE					
	RGP 2017-2021, NUESTRA HOJA DE RUTA					
	1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	18	Calidad del agua potable	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 416-2	D y F
	2 PRESERVACIÓN DEL AGUA	22	Disponibilidad del agua	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 303-1; GRI 303-3	D y F
	3 DE LINEAL A CIRCULAR	19	Calidad del agua tratada	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 306-1	D y F
	4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	4	Ética e integridad	Economía y gobernanza	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-16; GRI 102-17; GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 206-1; GRI 307-1; GRI 417-2; GRI 417-3; GRI 419-1	D
	5 ACCESO AL AGUA	26	Economía circular	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 306-2	D y F
	6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL	31	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3	F
	7 EQUIDAD Y PERSONAS	23	Adaptación al cambio climático	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 305-1 a GRI 305-5; GRI 302-1; GRI 302-4	D y F
COLABORACIÓN	8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES	34	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	Sociedad	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-43; GRI 418-1	D y F
	9 INNOVACIÓN CON IMPACTO	10	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	Empleados	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 401-3; GRI 405-1; GRI 405-2	D
	10 LAS ALIANZAS COMO MOTOR	13	Captación y fidelización de talento	Empleados	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 401-1; GRI 404-1; GRI 404-2	D
	POR LA MEJORA CONTINUA	7	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Economía y gobernanza	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-40 a GRI 102-44	D y F
	SOBRE NUESTRO INFORME	38	Construcción de alianzas	Sociedad	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-12; GRI 102-13	D y F
	ANEXOS	16	Seguridad y salud laboral	Empleados	GRI 403-1 a GRI 403-10	D
		20	Eficiencia en las redes de distribución del agua	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 203-1	D y F

* D = Dentro de la organización, F = Fuera de la organización, D y F = Dentro y fuera de la organización.

Matriz de materialidad

102-44; 102-47

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



Se consideran materiales los 9 temas que han obtenido una relevancia "Alta" (puntuación superior al 85%) y además los 5 temas con mayor puntuación de relevancia "Media-alta". Desde SUEZ en España se trabaja en dar respuesta a estos 14 temas materiales reflejados en el gráfico.

Dado que todos los temas han recibido una puntuación mayor de 65%, no se ha clasificado ningún tema como de "relevancia baja".

Temas según su nivel de materialidad

- Temas materiales: se consideran materiales los temas valorados con relevancia "Alta" (puntuados por encima del 85%) y los cinco temas con mayor relevancia "Media-alta" (puntuados por encima del 82%). Para dichos temas se debería reportar la manera en que se gestionan (enfoque de gestión) y todos los contenidos GRI relacionados.
- Temas de relevancia media-alta no materiales: se trata de los temas valorados con relevancia "Media-alta" (puntuados entre el 75% y el 82%). Para dichos temas se debe publicar información relacionada en el informe 2019 en un zoom.
- Temas de relevancia media: se trata de los temas valorados con relevancia "Media" (puntuados por debajo del 75%). Para dichos temas no sería necesario detallar demasiada información relacionada en el informe 2019 en un zoom.

Informe de revisión

Informe de Revisión Independiente del Informe de Desarrollo Sostenible correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019

SUEZ SPAIN, S.L.



Ernst & Young, S.L.
Edificio Samà Forum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2019

A la Dirección de Desarrollo Sostenible de Suez Spain, S.L.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Desarrollo Sostenible de Suez Spain, S.L. (en adelante, Suez Spain), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el Informe de Desarrollo Sostenible 2019 ("2019 en un zoom") adjunto (en adelante el Informe) de Grupo Suez Spain (el Grupo) y en el "Índice de contenidos-estándares de GRI" que figura en el apartado "Sobre nuestro informe". Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- ▶ GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)
- ▶ Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

El perímetro considerado por Grupo Suez Spain para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Alcance de la información", dentro del capítulo "Sobre nuestro Informe".

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Sostenible de Suez Spain, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ▶ La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- ▶ La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- ▶ La Norma AA1000AS (2008) de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Desarrollo Sostenible, así como a las diversas áreas del Grupo que han participado en la elaboración del Informe adjunto, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y las políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia global del Grupo Suez Spain.

- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto.
- ▶ Comprobación de los procesos de que dispone Grupo Suez Spain para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- ▶ Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los GRI Standards de Global Reporting Initiative para la preparación de Informes según la opción de conformidad "esencial", y a los principios de la norma AA1000AP (2018).
- ▶ Comprobación mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos-estándares GRI" que figura en el apartado "Sobre nuestro informe" y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto y en el "Índice de contenidos-estándares GRI" que figura en el apartado "Sobre nuestro informe", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos-estándares GRI" del Informe no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los GRI Standards, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Grupo Suez Spain de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Grupo Suez Spain no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el apartado "Sobre nuestro informe" del Informe adjunto.

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Desarrollo Sostenible de Suez Spain, S.L. nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- ▶ **Inclusividad:** el Grupo continúa fomentando el diálogo con los grupos de relación y promoviendo espacios de comunicación más fluidos a través de procedimientos, guías prácticas y la utilización de una herramienta que facilita la identificación y diálogo con los grupos de relación locales. Se recomienda seguir trabajando en la incorporación de las inquietudes y expectativas de los grupos de relación, a través de una mayor participación por parte de éstos en procesos de diálogo a nivel corporativo y a nivel local, con el fin de asegurar la mejora continua en el desempeño de sostenibilidad.
- ▶ **Relevancia:** el Grupo realiza de manera periódica el proceso de identificación y valoración de temas materiales que son relevantes para sus grupos de relación, que le ha servido para definir la hoja de ruta estratégica 2017-2021 (Rewater Global Plan). Asimismo, el Grupo elabora de manera anual un análisis DAFO, utilizando como punto de partida los temas materiales de la compañía. Igualmente, durante 2019 realizó un Análisis de Materialidad a través del cual se han reevaluado los temas materiales, lo que les ha permitido compararlos con los aspectos clave de la estrategia del Grupo. En base a los temas materiales obtenidos en el Análisis de Materialidad, se recomienda alinear la importancia de los diferentes ámbitos de la gestión de sostenibilidad y con ello afianzar su desempeño.
- ▶ **Capacidad de Respuesta:** el Grupo sigue haciendo seguimiento a través de Rewater Global Plan de sus hitos y retos, y su vinculación con los temas relevantes de la organización. Asimismo, Suez Spain dispone de un Comité de Desarrollo Sostenible y Comisiones territoriales para llevar a cabo acciones de sostenibilidad a nivel corporativo y en los distintos territorios. Se recomienda considerar los temas materiales obtenidos en el Análisis de Materialidad para reevaluar y actualizar las actuaciones en materia de sostenibilidad a realizar. Para ello, se recomienda también involucrar más a las áreas clave en desarrollo sostenible para garantizar un seguimiento transversal del avance de las líneas estratégicas del Grupo.
- ▶ **Impacto:** el Grupo tiene articulados indicadores para medir de manera periódica su impacto en Desarrollo Sostenible en los diferentes territorios donde opera. Se recomienda avanzar en los procesos de medición y análisis del valor creado por el Grupo y su impacto a largo plazo en los grupos de relación, así como incorporarlos en la gestión y toma de decisiones con el fin de potenciar la generación de impactos positivos de la organización en los distintos territorios en los que opera.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Suez Spain de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Elizalde

28 de mayo de 2020



© **SUEZ Spain, 2020**

Dirección de Desarrollo Sostenible

Edición: Verba Volant Comunicació, SL

Diseño gráfico: Ortega i Palau

Fotografías: Xavi Gómez, Clemente Vergara
y archivo fotográfico DS y Marketing Up