DS+ DESARROLLO SOSTENIBLE

INFORME 2017

COMPROMISO

NUESTRAS CIFRAS

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 PROVEEDORES RESPONSABLES

6 ACCESO AL AGUA

7 EQUIDAD Y PERSONAS

8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

COLABORACIÓN

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

SOBRE NUESTRO INFORME

ANEXOS

2017 en un zoom

suez

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Nuestras cifras

99%
clientes con acceso a oficina virtual

2.761
clientes en mercado privado

Digitalización
información *online*
= respuestas rápidas

Innovación en la gestión de recursos
· desarrollo continuo de tecnologías

+ de 23 M€
invertidos en
I+D+i

+150 años
de experiencia

Compromiso Social
· acceso universal al agua potable y al saneamiento
· entornos saludables
· calidad de vida

Desarrollo Sostenible
· economía circular
· planeta sostenible

1.051
municipios servidos en abastecimiento

10.878
profesionales

7,3 M€
invertidos en acción social

13.226.896
personas servidas en abastecimiento

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

1 | LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

55% reducción de emisiones totales (CO_2)

78,6% energía consumida proveniente de fuentes de energía verde

53 GWh de ahorro energético identificado gracias a las auditorías realizadas en los últimos 2 años

2 | PRESERVACIÓN DEL AGUA

Huella hídrica de SUEZ en España

1 l = 1,18 l

HH de una botella de 1 l de plástico PET = 7,3 l

1.317,6 hm³ agua captada
= 41% del consumo anual de la población

1.199,6 hm³ de agua suministrada
= 37% del consumo anual de la población

5,1 hm³ agua ahorrada (por eficiencia de la red)
= 2.040 piscinas olímpicas

883,1 hm³ agua depurada
= 27% del consumo anual de la población

3 | DE LINEAL A CIRCULAR

75% Valorización de residuos generados en EDAR y ETAP

15,3% de energía renovable generada y recuperada equivalente a nuestro consumo eléctrico y térmico

89,1 hm³ Agua reutilizada

72% se destina a usos agrícolas

4 | PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

853 instalaciones (EDAR y ETAP)

8% en espacios sensibles

5 | PROVEEDORES RESPONSABLES

73% de nuestro volumen de compra a proveedores estratégicos evaluados bajo criterios de DS

La compra local a PYMES supone el **20%** del volumen de compra total

+1 M€ en compras a proveedores con valor social

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

6 | ACCESO AL AGUA

4,5 M€ Fondos sociales para personas en riesgo de exclusión

4 de cada 5 hogares han tenido a su disposición alguna bonificación social

80% Satisfacción con la continuidad del suministro de agua

88% de clientes satisfechos con la calidad del servicio

7 | EQUIDAD

10.878 profesionales

89% Plantilla con contrato fijo

524 Nuevas incorporaciones

2,2% Plantilla con diversidad funcional

Planes de igualdad

90% del personal cubierto

100% en empresas con plantilla de más de 250 personas

19 h de formación por profesional

8 | CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7,3 M€ invertidos en acción social según metodología LBG

LBG

+ de 250.000 beneficiarios directos

unas 1.800 organizaciones beneficiarias

+ de 85.000 escolares formados

unas 66.000 visitas a instalaciones, centros históricos y museos

9 | ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

Mejora en la reducción de los índices de seguridad y salud

↓ 11% frecuencia

↓ 21,9% gravedad

Programa de hábitos saludables

3.084 profesionales

200 actividades

Formación **43.000** horas

ANEXOS

- Abastecimiento y saneamiento
- Magnitudes económicas

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Palabras del presidente

OMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

102-14

El agua, testigo de nuestro origen empresarial, marca el presente de nuestra actividad y se erige en la garantía primordial de futuro para nuestras ciudades y entornos. Sin ninguna duda, es un elemento imprescindible para favorecer un desarrollo social, económico y medioambiental sostenible.

Los servicios de SUEZ trascienden hoy el abastecimiento de agua a la población. Somos conscientes de que nuestra actividad tiene un impacto inmediato y futuro en el medio ambiente, en el funcionamiento y progreso de las ciudades, en las oportunidades de desarrollo de las empresas y en la calidad de vida de las personas. Fruto de esta visión, en 2003 publicábamos nuestro primer ***Informe de sostenibilidad*** que, de forma pionera, sumaba los ámbitos económico y social a la vertiente ambiental. **Quince años después**, nuestro compromiso con la sostenibilidad no ha dejado de crecer, alineándose con estrategias de alcance mundial.

Hace 15 años, en 2003, publicamos nuestro primer Informe de sostenibilidad.

En este sentido, suscribimos la **Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible que Naciones Unidas** aprobó en 2015 y que puso énfasis en la fuerza transformadora de los agentes privados y en el llamamiento a la acción para hacer realidad las metas descritas.

Ese posicionamiento nos ha situado como punta de lanza en la asunción de compromisos concretos que impulsen este objetivo común que es la Agenda 2030. Sus 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) constituyen la hoja de ruta para que los países y sus sociedades se comprometan en la eliminación de la pobreza, la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente y el diseño del futuro de nuestras ciudades. De forma transversal, el agua está presente en todos estos objetivos de desarrollo sostenible y muchas de las metas fijadas.

En SUEZ nos alineamos y comprometemos en la lucha contra el cambio climático. Esos compromisos son parte consustancial de la hoja de ruta estratégica 2017-2021 de nuestro grupo. Nos alineamos asimismo con los ODS y para hacer efectiva nuestra contribución hemos diseñado un nuevo plan estratégico de desarrollo sostenible, el **REwater Global Plan** (2017-2021), que nos permitirá contribuir como empresa a la lucha contra el cambio climático, a la preservación y acceso al agua, a la autosuficiencia energética, a la protección de la biodiversidad y a los avances sociales en equidad y salud.

El REwater Global Plan (RGP) es un plan diseñado sobre dos ejes: el de la sostenibilidad, partiendo de la economía circular en el ciclo del agua, y el del compromiso social, bajo la premisa del cuidado de las personas. En él alineamos nuestra estrategia empresarial con los ODS y sus metas, abordando de esta forma los retos globales a partir de las problemáticas locales (*think local, act global*) y ofreciendo soluciones específicas y exptrapolables.

Este compromiso por la sostenibilidad empresarial viene a sumarse a nuestra contribución a la agenda de Naciones Unidas a través del **Pacto Mundial** (Global Compact), una iniciativa que implica de manera voluntaria al sector privado en la defensa de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. En este sentido, la Red Española del Pacto Mundial, a la que estamos adheridos, abre un nuevo paradigma de acción y colaboración para las entidades socialmente responsables.

Nuestro compromiso y actuaciones en desarrollo sostenible quedan plasmados en el presente documento. Cada año, a través del **Informe de Desarrollo Sostenible** (IDS), realizamos un ejercicio de transparencia para dialogar con nuestros grupos de relación y rendir cuentas al conjunto de la sociedad. Desde 2003 el informe sigue el modelo para la elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative (**GRI**), que en 2013 incorporó un estudio de materialidad para identificar los aspectos más relevantes, en términos de sostenibilidad, para la organización y sus grupos de relación. En el IDS 2017, en consecuencia, informamos de todos los asuntos que poseen una relevancia alta. Pero además, hemos realizado un seguimiento que nos permite determinar y dar a conocer en qué grado se han cumplido cada uno de los objetivos planteados en el RGP 2017-2021.

Nuestro nuevo plan estratégico, REwater Global Plan (2017-2021), nos permite contribuir como empresa a la lucha contra el cambio climático, a la preservación y acceso al agua, a la autosuficiencia energética, a la protección de la biodiversidad y a los avances sociales en equidad y salud.

A través de dichas actuaciones seguimos comprometidos con nuestra responsabilidad de promover el desarrollo sostenible en la gestión empresarial, el camino a seguir en nuestro desempeño como agentes de cambio para un futuro, que es hoy, más sostenible.

Angel Simón

Vicepresidente ejecutivo de SUEZ, a cargo de España y las Américas

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Actividad responsable

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

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. En este sentido, durante el año 2017, y siguiendo la metodología del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), se ha procedido a realizar una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos que sean susceptibles de mejora y permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción.

En 2016, y a propuesta del Comité de Desarrollo Sostenible, el Consejo de Administración aprobó y ratificó la política y directrices de desarrollo sostenible, en línea con los principios aplicados por SUEZ.

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

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 Accionistas. También la gestión que realiza el órgano superior de gobierno se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

OMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Estructura ética y *compliance*

102-16;102-17; 205-2

Hemos conseguido...

...implantar el nuevo curso *online* y *offline* sobre el Código Ético y el modelo de cumplimiento normativo, que ya han realizado 3.430 profesionales en todo el territorio.

La comunicación, la sensibilización y formación nos permiten difundir a todos los niveles la cultura ética empresarial.

Apostamos por una gestión ética en plena consonancia con un contexto cada vez más exigente en términos de transparencia y rendición de cuentas. 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. 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 han revisado y actualizado las cláusulas anticorrupción y de cumplimiento del modelo de prevención de delitos a incluir en los contratos con terceros.

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

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

- Normativa en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, entre otras.
- 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.

Asimismo trasladamos este compromiso de cumplimiento a todas las partes implicadas:

- Internamente, a través de la incorporación de cláusulas específicas en los contratos de trabajo y con la solicitud periódica de firma de cartas de compromiso.
- Con nuestros proveedores y otros grupos de relación, introduciendo cláusulas en los contratos y convenios.

Para facilitar la notificación de posibles incumplimientos y la realización de consultas al respecto, en todas las acciones de difusión y formación, así como en los documentos publicados, se dan a conocer y se recuerdan periódicamente los canales de comunicación establecidos en cada compañía:

- por correo electrónico,
- dirigiendo un escrito o
- contactando personalmente con el Compliance Officer.

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

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 a investigaciones realizadas, así como de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido.

En 2017 los Compliance Officer de cada sociedad han recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención

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 70 de nuestras empresas.

OMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

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.

Sistema de gestión integrado

102-11

En la gestión de riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos en el ejercicio de nuestra actividad, vamos más allá de la perspectiva puramente económica y **consideramos 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 adecuada y por la que apostamos es la que permite:

La Dirección de Riesgos identifica, evalúa y prioriza los riesgos a los que está sometida SUEZ Spain. 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 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 Comission (COSO). **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. 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.

Anualmente las sociedades principales del grupo en España 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 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.

Basamos nuestra estrategia en un abordaje multidisciplinario, implicando a todas las áreas de la empresa; en la extensión del sistema a las principales filiales y/o participadas de SUEZ Spain, facilitándoles herramientas y sistemática sólidas; en el control de los procesos y establecimiento de planes de acción, y en la evaluación continua mediante auditorías internas y seguimiento de resultados.

Hemos evaluado cerca de 3.000 controles y el resultado obtenido ha sido del 98,8% de controles operativos.

Control interno

El resultado del cuestionario COSO para el ejercicio 2017 pone de relieve que las actividades de control de SUEZ Spain están en constante funcionamiento, internalizado en los procesos y con la participación activa de la Dirección, lo que permite el control de los riesgos y una rápida adaptación de las unidades de negocio a los cambios internos y externos.

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

1. Buen gobierno y transparencia

2. Gestión del riesgo y *compliance*

3. Ética e integridad

Materialidad

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

RGP 2017-2021
Nuestra hoja de ruta

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

REwater Global Plan 2017-2021, nuestra hoja de ruta

Los grandes retos del siglo XXI vienen marcados por dos vectores: **cambio climático y presión demográfica**, ambos con incidencia directa en el agua. El cambio climático provoca alteraciones en el régimen de precipitaciones, lo que afecta a la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos. Además todas las previsiones apuntan a que la población mundial seguirá aumentando de manera exponencial durante los próximos años. En este sentido, se prevé que en 2025 más de un tercio de la población podría estar viviendo en países sometidos a estrés hídrico y que en 2030 el suministro de agua no cubra el 40% de la demanda.

1/3 de la población sufrirá estrés hídrico

El suministro de agua no cubrirá la demanda

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.

Para hacer efectiva nuestra contribución en el cumplimiento de los ODS en SUEZ en España hemos diseñado un nuevo plan estratégico de desarrollo sostenible, el **REwater Global Plan (2017-2021)**, que recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la autosuficiencia energética, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en equidad y salud.

De esta forma, nuestro REwater Global Plan contribuye al Road Map de SUEZ.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

REwater Global Plan 2017-2021, consecución de objetivos en 2017 (sobre el objetivo 2021)

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO_2 derivadas de nuestro consumo eléctrico.

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA

Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

3. DE LINEAL A CIRCULAR

Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones.

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles.

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

5. PROVEEDORES SOCIALMENTE RESPONSABLES

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

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

6. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL

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

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

7. EQUIDAD Y PERSONAS

Incrementar un 50% las mujeres en puestos de liderazgo y un 50% las personas con diversidad funcional en la compañía.

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

8. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

Contribuir a sensibilizar a 14,5M de personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

9. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Lucha contra el cambio climático

Dunas y colores. © M. García Baena.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

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 CO_2 derivadas de nuestro consumo eléctrico.**

SUEZ

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Huella de carbono de SUEZ en España (emisiones de CO_2)

Indirectas (consumo eléctrico) Alcance 2
87.103 t CO_2 eq

Directas (flota y combustible) Alcance 1
40.821 t CO_2 eq

Otras indirectas (desplazamientos, residuos y reactivos) Alcance 3
133.063 t CO_2 eq

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Cómo contribuimos ?

Hasta 2016	2017	Objetivo 2021
72%	78%	90%

Reduciendo las emisiones derivadas de nuestro consumo eléctrico

313.244 t de CO_2 eq reducidas

Toda actividad humana genera CO_2 y otros gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático.

Lideramos la lucha contra el cambio climático

Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO_2 derivadas de nuestro consumo eléctrico

Con qué acciones ?

Reducción de las emisiones equivalentes al CO_2 que captura un bosque de unos 9.000 pinos

- 13.292 t CO_2 eq — Autoconsumo de energía
- 7.918 t CO_2 eq — Eficiencia energética
- 292.034 t CO_2 eq — Compra de energía verde

9,3 GWh ahorrados por mejoras de eficiencia energética 2017

12,9% de energía renovable y recuperada autoconsumida 2017

El 78,6% del consumo es energía verde 2017

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso, así como la biodiversidad. Los efectos de las sequías, el deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar son algunas consecuencias producidas por el cambio climático que afectan al recurso hídrico.

En 2017...

Hemos aplicado la metodología Water Change en la cuenca del río Llobregat, una de las principales fuentes de agua para la región de Barcelona. Water Change evalúa el impacto del cambio global sobre los recursos hídricos, elaborando escenarios futuros y proponiendo diversas estrategias de adaptación. A partir de los resultados de las simulaciones (se llegaron a generar 65 escenarios de cambio global), se evaluaron las mejores soluciones mediante análisis coste-beneficio y se propusieron tres estrategias de adaptación a tres posibles situaciones de déficit en el futuro (horizonte 2030).

Nuestro objetivo, además de garantizar el servicio a nuestros clientes, es aportar soluciones concretas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático (sequías, inundaciones, estrés hídrico...) en cada territorio. Y lo hacemos considerando el **binomio agua-energía**, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar la componente energética. 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.

Nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático queda patente a través de nuestra adhesión, como miembros del grupo de empresas líderes, al Clúster de cambio climático liderada por la organización 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.

Así mismo y a nivel corporativo, el compromiso de SUEZ se hace extensivo, una vez más, en la Conferencia de las Partes en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP23), en la que hemos participado en acciones como el Día de Acción para el Agua, para demostrar los progresos realizados por las empresas miembros de la **BAFWAC**, o el High Level Meeting on Climate Change, organizado por el Pacto Mundial, en el cual se destacó el papel patrocinador de SUEZ en cuanto a la "Low-carbon and Resilient development platform" del Pacto Mundial.

Innovamos con...

Nuevas tecnologías anaerobias para fomentar la reutilización del agua residual urbana y reducir la huella de carbono

El **proyecto europeo LIFE SIAMEC** busca validar una alternativa innovadora de depuración de aguas para reducir los residuos y, al mismo tiempo, obtener bioenergía. Mediante la tecnología conocida como Sistema Integrado Anaerobio de Membranas (SIAM) se obtiene biogás rico en metano, además de un efluente reutilizable apto para el baldeo de calles, la descarga de sanitarios e incluso el regadío de cultivos. En 2017 Cetaqua ha puesto en marcha una campaña de monitorización de gases para comprobar en qué medida se contribuye a reducir la emisión de gases con efecto invernadero y para calcular la huella de carbono de esta nueva tecnología.

Innovamos con...

El proyecto FP7 PEARL, de cálculo del impacto de inundaciones urbanas

ha centrado su estudio en el caso de Marbella y ha desarrollado modelos de inundación (1D-2D), que funcionan en tiempo real con sistemas de alerta temprana de lluvia, y modelos de daños directos e indirectos que permiten la evaluación de los impactos de inundaciones.

ETAP Sant Joan Despí

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático, llevamos a cabo proyectos basados en cuatro líneas:

Generación propia	**Compra de energía verde**
Eficiencia energética	**Movilidad sostenible**

Depósito La Paloma (Murcia)

Generación propia

Reducimos el 55% de nuestras emisiones totales.

Hemos conseguido generar y recuperar energía renovable equivalente al 15,3% de nuestro consumo eléctrico y térmico con actuaciones como:

Turbinas de cogeneración en la EDAR de Mataró

Se han instalado cuatro microturbinas que, a partir del biogás que se genera en el tratamiento de las aguas residuales, generan simultáneamente energía eléctrica y energía térmica. La eléctrica se utiliza para el funcionamiento de la maquinaria de la EDAR y la térmica mantiene la temperatura que se necesita para que los microorganismos hagan su función de degradación de la materia orgánica.

Las cuatro microturbinas generan la energía eléctrica equivalente a lo que consumen unos 230 hogares al año y representa un ahorro en compra de electricidad de la EDAR de un 37%.

Generación de energía en depuradoras de Cataluña-Baleares

Hemos aislado térmicamente el digestor de Vic, lo que ha conllevado un incremento de los kWh generados. En las depuradoras situadas en el ámbito de Cataluña-Baleares se han generado un total de 22,8 GWh durante todo el año 2017. La suma de esta energía y la cogenerada equivale al consumo anual de 3.209 viviendas.

Hemos inyectado 26,1 GWh de energía verde a la red eléctrica, lo que equivale a 10.238 tCO_2 eq evitados.

Compra de energía verde

El 78,6% de la energía consumida proviene de fuentes de energía verde.

En nuestro compromiso hacia la transformación energética del planeta promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia. En 2017 hemos logrado que el 78,6% de la energía comprada provenga de fuente verde.

Eficiencia energética

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.

53 GWh de ahorro energético identificado gracias a las auditorías realizadas en los últimos 2 años.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

La implantación de la ISO 50001 es una muestra del compromiso de SUEZ Spain 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.

En Canarias, tras la implantación de la ISO 50001 en San Bartolomé de Tirajana, actuaciones como la sustitución de las bombas en la EBAR Playa del Inglés y OASIS 1 han supuesto ahorros energéticos del 23% y 42% respectivamente, lo que significa la reducción de unas 29 t al año de emisiones de gases de efecto invernadero.

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 CO_2, responsables del cambio climático.

Movilidad compartida con vehículos eléctricos

Canaragua se ha sumado en 2017 a un servicio corporativo de movilidad compartida con vehículos 100% eléctricos. Además de respetar el medio ambiente, el sistema de *carsharing* ayuda a reducir los gastos en desplazamientos. La flota se gestiona desde una app, que además permite que la empresa pueda geolocalizar los vehículos.

Aumento de la flota eléctrica y reducción de emisiones

SOREA ha incorporado 25 nuevos vehículos eléctricos, lo que supone el 9,2% de la flota, con un 5,1% de automóviles híbridos. Asimismo, ha llevado a cabo la conversión a dual fuel gasoil y gas natural comprimido de los camiones de limpieza del alcantarillado, actuación que ha comportado en 2017 una reducción del 8% en el consumo de gasoil y un 20% en las emisiones de gases de efecto invernadero.

Plan de Movilidad Viaria

Aigües de Barcelona ha puesto en marcha en 2017 el Plan de Movilidad Viaria, con el objetivo de realizar un diagnóstico e identificar mejoras en la accesibilidad que reviertan en la calidad ambiental y la seguridad vial. Aigües de Barcelona dispone de la mayor flota de vehículos eléctricos del área metropolitana y, entre otras actuaciones, realiza una gestión de flotas avanzada (con el proyecto Atlantis), además de calcular la huella de carbono y valorar las emisiones de su flota.

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

18. Adaptación al cambio climático

20. Consumo energético

Materialidad

ANEXOS

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

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Preservación del agua

Ánade real. © Clemente Vergara.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA

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

suez

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Más demanda mundial de agua en 2030

Riesgo elevado de estrés hídrico

España se encuentra entre los países con alto estrés hídrico

A finales de 2017 gran parte de España estaba en prealerta de sequía

Las reservas hidráulicas llegaron al nivel más bajo de los últimos 22 años

Cómo contribuimos

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Reduciendo nuestra huella hídrica y la de nuestros clientes

Antes de 2016: 0%

En 2017: 16,85% + de 94,27 hm³

En 2021: 100% 559,6 hm³ recuperados = 10 meses de consumo por habitante

Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

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

Cómo lo conseguimos

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.

Preservamos el agua como fuente de vida

5,4% Eficiencia en las redes

94,6% Reutilización

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta reducir su consumo por habitante un 20%. Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima.

2016-2017 ha sido un año hidrológico muy seco en España, con un 15% menos de precipitación que la media (Agencia Estatal de Meteorología). Frente a esta situación es necesario disponer del máximo de recursos para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

Desde SUEZ en España promovemos la reutilización de agua mediante la gestión de todo tipo de recurso hídrico (agua reutilizada, potable, de lluvia, etc.), impactando positivamente sobre el medio.

Aplicamos la gestión responsable del recurso hídrico a todo el ciclo del agua, desde la fase de captación hasta su retorno al medio en forma de agua depurada.

Para el año 2025, aproximadamente dos tercios de la población mundial no tendrá acceso a agua limpia. Las aguas residuales tratadas tienen el potencial de aliviar la problemática de la escasez de agua.

Reutilización

A través de Cetaqua, apostamos por la reutilización de recursos investigando sobre tratamientos alternativos y usos de aguas urbanas regeneradas. Junto con Aigües de Barcelona hemos trabajado en el proyecto LIFE aWARE para proponer un nuevo esquema de tratamiento, que ha demostrado ser una alternativa competitiva a los esquemas de reutilización existentes, ya que permite obtener agua de mayor calidad y aumenta la eficiencia del tratamiento.

La estación depuradora de Gavà-Viladecans, gestionada por Aigües de Barcelona, es un ejemplo claro de las ventajas que ofrece la reutilización. Mediante estrictos procesos fisicoquímicos se obtiene agua que se destina al riego agrícola, de parques y jardines urbanos, a la recarga de acuíferos o a la limpieza de calles. El **agua reutilizada municipal** permite ahorrar hasta 180.000 m^3 de agua potable al año, lo que supone el 50% del consumo del municipio y más de 220 toneladas de CO_2 no emitidas.

Briviesca, agua regenerada para potenciar la energía renovable

En la localidad de Briviesca se depuran cada año algo más de 780.000 m^3 de agua y posteriormente se someten a un tratamiento terciario mediante membranas de ultrafiltración para así poder reutilizar el 57% en la central de biomasa instalada a las afueras de esta ciudad. La ultrafiltración permite eliminar la carga orgánica residual y otras sustancias contaminantes no eliminadas en los tratamientos secundarios del agua, como nutrientes, fósforo y nitrógeno. El resultado es una reducción muy importante de la huella hídrica industrial y la contribución a la generación de una energía que no consume recursos fósiles y ayuda por tanto a paliar los efectos del cambio climático.

Este sistema de regeneración hace de Briviesca una instalación singular por el tipo de tratamiento y la calidad del agua regenerada.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Cabezo Beaza, agua depurada para el riego y la biodiversidad

En la región de Murcia, casi el 100% de las aguas tratadas en las EDAR que gestionamos se reutilizan, y su práctica totalidad se cede a los agricultores para el riego de sus cultivos. Además, las EDAR convierten los gases producidos en sus procesos en combustible para los motores que generan la energía eléctrica utilizada en la propia planta.

En la EDAR Cabezo Beaza el volumen total de agua reutilizada en 2017 ha alcanzado los 7.319.576 m³. El agua, tras salir de la planta, pasa a la laguna, un humedal artificial en el que anidan diversas especies protegidas, incluida la malvasía cabeciblanca, un ánade en peligro de extinción.

Gestión avanzada en las redes

La reducción del ANR es prioritaria para evitar la pérdida de recursos, especialmente en un contexto de escasez. A escala mundial, más del 40% del agua potable no se registra en los sistemas urbanos de agua antes de llegar al consumidor (Global Water Market, 2011) y se estima que el volumen de agua no registrada cada día alcanza los 45 millones de metros cúbicos, suficientes para dar servicio a 200 millones de personas.

En Canarias trabajamos intensamente desde 2010 para evitar la pérdida de recursos mediante acciones como simulación hidráulica, microsectorización, monitorización, reducción de presiones, mejora de la clase metrológica, telelectura y planes de renovación de redes, entre otros. El ahorro de ANR en cinco años ha sido de más del 30%, lo que supone el equivalente al consumo anual de agua de una población de más de 36.500 habitantes.

Otra actuación relevante de aprovechamiento hídrico es la instalación, en Teidagua, de cuatro **captadores de niebla** capaces de condensar las gotas de agua de los alisios y recolectarlas para ser canalizadas imitando el fenómeno de la lluvia horizontal, un fenómeno de gran importancia en las Islas Canarias, que se produce cuando las nieblas chocan contra las hojas de los árboles y se condensan cayendo al suelo, donde se filtran para aumentar el caudal de las aguas subterráneas.

Innovamos con...

El **proyecto LIFE WIRE**, de reutilización industrial de aguas urbanas regeneradas, cuya aplicación permitirá reducir el consumo de agua de fuentes convencionales hasta más de un 90%.

Centro Dinapsis (Barcelona)

No toda el agua captada llega a los puntos de consumo. Además de las pérdidas reales ocasionadas por fugas en la red de abastecimiento o los consumos no registrados por operaciones de limpieza en la red, las prácticas fraudulentas y la eficiencia de los medidores son el origen de la denominada *agua no registrada* (ANR).

5,1 hm³ de agua ahorrada, equivalente al llenado de 2.040 piscinas olímpicas.

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

5. Gestión segura y sostenible del agua

23. Eficiencia en la redes de distribución del agua

Materialidad

ANEXOS

- **Fuentes de captación de agua**
- **Volumen de agua consumida en procesos de potabilización**
- **Rendimiento técnico hidráulico de las redes de distribución**
- **Renovación de redes**
- **Reutilización agua EDAR**
- **Huella hídrica**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

De lineal a circular

Líquen. © Beatriz Revuelta.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

3. DE LINEAL A CIRCULAR

Alcanzamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua. Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones.

SUEZ

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Cómo contribuimos

Transformando las depuradoras en biofactorías a partir de soluciones tecnológicas

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

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Creación de biofactorías en nuestras principales instalaciones

Qué define una biofactoría

- Reutilización del agua
- Producción de energías renovables
- Valorización de los residuos
- Integración con el entorno
- Gestión inteligente de las infraestructuras
- Compromiso social con la comunidad

La población humana mundial consume actualmente los recursos equivalentes a 1,6 planetas y se espera que para 2030 se llegue a los 2 planetas

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

Alcanzamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Frente al modelo de sistemas lineales tradicionales –basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho– y que han demostrado ser insostenibles a largo plazo, desde SUEZ en España apostamos por un **modelo circular**, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, pretende generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía.

La aplicación del modelo circular nos permite avanzar hacia la **autosuficiencia energética** a través de la **reducción del consumo energético y de materias primas**, y la **valorización de nuestros residuos para generar energía** renovable. Esto es posible gracias a la investigación y la implantación de tecnologías punteras orientadas a la optimización de los recursos y la eliminación de los residuos en los procesos de gestión del agua.

En 2017 nos hemos adherimos al Pacto por la Economía Circular impulsado por el MAPAMA junto con otras 268 entidades.

Gracias a la economía circular, hemos conseguido...

Triplicar las zonas verdes en la ciudad de Alicante a través del agua regenerada

En Alicante, el 70% de las zonas verdes del municipio se riegan con agua regenerada. Esto ha permitido multiplicarlas por tres además de suponer un ahorro económico, energético y ambiental. Como consecuencia, se ha pasado de los 3,5 m^2 de zonas verdes por habitante (la extensión mínima recomendada por la OMS) que había en 2002 a 10 m^2.

Identificar oportunidades en el tejido empresarial de Gavà

En el marco del proyecto Economía Circular Gavà se han detectado nueve oportunidades circulares a escala municipal y dos en el ámbito empresarial a través de un proceso participativo en el que se ha contado con grupos de relación relevantes. Además, se han cuantificado los impactos ambientales, económicos y sociales, y se ha definido un plan de implantación.

Recuperar residuos de las obras hidráulicas para reutilizarlos como tierras recicladas

Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en redes de abastecimiento y alcantarillado suponen el segundo residuo de SUEZ en España, solo por detrás de los fangos de depuración. 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 gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.

Economía circular, nuestra forma de pensar el futuro

La economía circular, en lugar de destruir, construye capital social, natural y económico.

Nuestra prioridad es acelerar la transición hacia la economía circular consolidando el posicionamiento como líderes en la **reutilización de aguas residuales regeneradas**, la **obtención de energías renovables del agua** y la **valorización de los residuos** generados en la gestión del agua, a través de la innovación y la digitalización.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Creación de biofactorías

Las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en el medio. Sin embargo, estas instalaciones generan residuos y consumen energía. Durante el 2017 hemos identificado las instalaciones de SUEZ en España con mayor potencial de transformación a biofactorías, a través de proyectos basados en la reutilización de agua, la generación de energías renovables y la valorización de residuos. Durante el primer año se ha trabajado en la conceptualización de la transformación, el análisis de potencialidades, la presentación a las administraciones públicas responsables y, finalmente, en la redacción de proyectos técnicos para acometer las inversiones.

Desde SUEZ en España nos hemos propuesto transformar las antiguas estaciones depuradoras en biofactorías, que funcionan como centros de recuperación de recursos, agua y energía.

Debido a la escasez de los recursos y el calentamiento global, cada vez se hace más necesario introducir el concepto de *economía circular* dentro de la gestión y el diseño de las instalaciones del ciclo del agua. Además de conseguir la circularidad total en cuanto a **agua, energía y residuos**, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por 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.

AGUA

Regenerar agua para fortalecer la resiliencia de las zonas urbanas frente a las inundaciones y sequía

Parque de la Marjal (Alicante)

La Marjal es el primer parque urbano inundable en España. Puede almacenar 45.000 m^3 de agua de lluvia y su principal objetivo es evitar los episodios de inundación cada vez más habituales en las zonas costeras urbanas. Durante los episodios de fuertes lluvias el agua se almacena en el parque y posteriormente 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.

ENERGÍA

Valorizar residuos de otras industrias para aumentar la generación de energía renovable

Co-digestión en la biofactoría de León

Participamos en la gestión de la biofactoría de León, un referente de economía circular debido a la producción energética que genera, gracias a la co-digestión puesta en marcha en 2014. La co-digestión consiste en la introducción de residuos orgánicos en el digestor junto con los fangos de la biofactoría con lo que se consigue aumentar la producción de biogás. Gracias al aprovechamiento de la infraestructura de la biofactoría, se consigue valorizar un residuo industrial y aumentar la producción de biogás, que alcanza un índice de autoabastecimiento energético del 55%.

RECURSOS

Valorización de las arenas de depuración en Huelva

Los lodos de depuración suponen más del 90% del total de residuos generados en la gestión

Un caso de éxito

La biofactoría de Granada Sur ha establecido una ambiciosa estrategia ambiental para convertirse en el referente europeo de la economía circular en el ámbito del saneamiento. Su hoja de ruta 2020, "Zero Energy, Zero Waste", tiene como objetivo hacer que la instalación sea completamente autosuficiente en energía en 2020, gracias a la recuperación de sus efluentes y a la generación de un excedente de energía que se inyectará a la red local.

En 2017 la biofactoría ha alcanzado una tasa de autoabastecimiento de energía del 82,6% y se convertirá en una instalación de energía positiva para 2020. Además, prácticamente toda el agua producida se utiliza para irrigar los cultivos leñosos cercanos; el lodo digerido se utiliza como fertilizante agrícola, y las grasas y arenas se convierten en compost para su uso en jardinería.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Innovamos con...

CoSin: combustibles sintéticos producidos en biofactorías a partir de residuos

A través del proyecto CoSin, liderado por Gas Natural Fenosa, Cetaqua desarrollará nuevos conocimientos sobre la generación de biometano, un combustible sintético obtenido por enriquecimiento del biogás producido durante la depuración de las aguas residuales y por metanación del CO_2 residual. Estamos desarrollando un prototipo para validar ambas tecnologías y estudiaremos las distintas aplicaciones del biometano como combustible, principalmente su inyección en la red de gas natural y su uso como combustible vehicular.

integral del agua, pero existen otros residuos minoritarios que tradicionalmente se han llevado a vertedero, como las arenas que llegan a las depuradoras a través de los colectores. Su reutilización permite obtener productos compostados para mejorar el drenaje del suelo, sobre todo en jardinería. Desde que se inició el proyecto, en octubre de 2017, se han conseguido valorizar unas 28 toneladas.

Valorización del **56%** de los residuos generados en las ETAP

Valorización del **75%** de los residuos gnerados en las EDAR

La aplicación de nuevas tecnologías permiten sacar el máximo rendimiento energético a la valorización de residuos para lograr la autosuficiencia energética de las plantas de tratamiento de aguas.

La sostenibilidad del planeta, sus habitantes y la economía en conjunto dependen de nuestra capacidad de aplicar plenamente los principios de la economía circular.

Residuos

La generación de residuos origina emisiones de gases de efecto invernadero, uno de los procesos responsables del cambio climático.

En SUEZ en España mejoramos nuestra gestión ambiental evitando la generación de residuos que no son estrictamente necesarios y promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje, a fin de avanzar hacia el residuo cero, promoviendo un modelo de economía circular.

Teniendo en cuenta que los fangos obtenidos en los procesos de potabilización y depuración del agua suponen la mayor parte de los residuos generados por nuestra actividad, dedicamos nuestros esfuerzos a convertir los fangos generados en recursos.

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

20. Consumo energético

25. Economía circular

Materialidad

ANEXOS

• **Generación de residuos**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Protección de la biodiversidad

Spider selfie. © Núria Barberà Viscasillas.

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

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 en espacios sensibles.**

SUEZ

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

3 líneas de actuación:

- Diagnóstico de biodiversidad e **implantación de planes de acción**
- **Eliminación del uso** de fitosanitarios y pesticidas
- **Incorporación de protocolos** de actuación frente a especies exóticas invasoras

853 instalaciones

8% situadas en espacios sensibles

espacios naturales protegidos o con elementos de especial interés para la conservación de la biodiversidad

La amplia variedad de hábitats de nuestro país acrecienta la responsabilidad en la protección de la biodiversidad de las empresas que trabajamos con los recursos naturales

Protegemos y recuperamos los espacios naturales

Restauración de los ecosistemas naturales

Preservación de la biodiversidad

Naturalización de instalaciones integradas en su entorno natural

Sensibilización de los trabajadores y la comunidad local

Con qué acciones

Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles

Cómo contribuimos

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

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

2,9%	con diagnóstico y plan de acción
4,4%	con diagnóstico
92,7%	en proceso

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

304-1

Los principales riesgos ambientales a los que debemos hacer frente como sociedad son el efecto del cambio climático y la pérdida de biodiversidad. Ambos están interrelacionados y tienen consecuencias en el ciclo del agua y en el bienestar de las personas. Por ello estos retos forman parte de los principales compromisos de SUEZ en España.

Nuestro compromiso por proteger y recuperar los espacios naturales se concreta en acciones destinadas a preservar la biodiversidad local de los entornos donde se ubican nuestras instalaciones.

ETAP Sant Joan Despí

Prevención y control de amenazas e impactos

Para valorar el grado de impacto que generan nuestras instalaciones en el entorno natural hemos desarrollado una metodología y **herramienta de diagnóstico de biodiversidad** en las plantas de tratamiento de agua. Durante 2017 hemos impartido formación y hemos empezado a aplicarla en algunas instalaciones. Nuestro objetivo es que, como mínimo, todas las instalaciones que se encuentran dentro de espacios protegidos de la Red Natura 2000 o zonas sensibles para la biodiversidad tengan un diagnóstico y un plan de acción implantado en el año 2021.

Nuestro compromiso con la lucha contra el impacto ambiental se centra especialmente en el **uso de fitosanitarios y las especies invasoras**, como dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos definido como objetivos para 2021 la eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas en el 100% de nuestras instalaciones y el control de especies invasoras en las más de 850 plantas de tratamiento de agua.

Nuestro objetivo es eliminar el uso de fitosanitarios y pesticidas en el 100% de nuestras instalaciones en 2021.

La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, según unos estándares de mantenimiento que incorporan el criterio de favorecer el desarrollo de una mayor biodiversidad y las funciones ecológicas de las distintas especies. **En 2017 hemos diseñado una guía y un curso sobre el mantenimiento ecológico de zonas verdes.**

853 instalaciones (EDAR y ETAP)

69 instalaciones situadas en espacios sensibles

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Naturalización de infraestructuras gestionadas, potenciación de la biodiversidad urbana y restauración de ecosistemas clave

Una de nuestras estrategias para contribuir a la biodiversidad consiste en naturalizar las instalaciones –favoreciendo los servicios ecosistémicos– transformándolas así en **infraestructura verde**.

Así, en la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de Sant Joan Despí, ubicada en una zona periurbana del área metropolitana de Barcelona junto al río Llobregat, Aigües de Barcelona ha desarrollado un plan centrado en cuatro tipos de actuaciones:

- **Conservación (áreas que deben conservarse)**
- **Restauración (áreas degradadas que es necesario recuperar)**
- **Acciones para favorecer la fauna (recuperación y conservación de especies)**
- **Interpretación y valorización (itinerarios, señalética, etc.)**

A través de las actuaciones en la ETAP de Sant Joan Despí estamos mejorando o creando hábitat y promoviendo **refugios para los polinizadores, quirópteros, rapaces nocturnas, aves, erizos morunos, anfibios** y, en general, para una mayor diversidad de invertebrados lo que favorece la diversidad en toda la cadena trófica de la que forman parte estas especies. Estas actuaciones favorecen la biodiversidad urbana y permiten aumentar la conectividad en una zona que, aunque sufre grandes presiones ambientales, conserva espacios de gran interés natural.

Reserva de Mariposas Mediterráneas

En la ETAP de Sant Joan Despí hemos creado una reserva de mariposas mediterráneas, en una zona ajardinada de 1.000 m², que consta de 2.312 plántulas de 42 especies vegetales diferentes, seleccionadas para cubrir las fases del ciclo de vida de las mariposas. El jardín se ha realizado con criterios ambientales, y todas las plantas introducidas son autóctonas y provienen de viveros ecológicos.

ETAP Sant Joan Despí

Nidificación, refugio de especies y restauración de bosque de ribera

En la Región de Murcia hemos realizado diversas actuaciones para favorecer la presencia de quirópteros y la restauración de bosque de ribera. Así, se han transformado dos grandes depósitos de agua en desuso, situados en el espacio protegido del Parque Regional El Valle-Carrascoy, en **refugio de quirópteros**. También se han instalado habitáculos para promover la proliferación de los quirópteros en la EDAR Cabezo Beaza (Cartagena). Por otra parte, en el entorno de la ETAP de Contraparada (Murcia) se ha realizado la **substitución del cañaveral por bosque de ribera**, bajo la supervisión de la Comisaría de Aguas. Con objeto de eliminar la caña, las riberas han sido cubiertas con plástico negro temporalmente, lo que permite solarizar (aumentar la temperatura del suelo con la radiación del sol) y evitar la llegada de luz a los rebrotes. La acción va a recuperar más de medio kilómetro de río y supone la implantación de más de 600 plantones entre árboles y arbustos.

En 2017 hemos instalado cajas-nido para promover la nidificación de fauna auxiliar en 29 plantas de tratamiento de agua en todo el territorio.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Educación, sensibilización y comunicación

Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO), SEO BirdLife y otras entidades locales naturalistas, un programa de voluntariado ambiental corporativo, **BiObserva** (www.biobserva.com), en el que los participantes (empleados de SUEZ en España) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

Hemos conseguido...

...involucrar a nuestro personal en la protección de la biodiversidad, gracias al programa BiObserva de voluntariado.

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de SUEZ en España e involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. El despliegue del programa se ha iniciado durante el 2017 con la participación de 35 centros de trabajo distribuidos en todo el territorio y 97 voluntarios.

El programa BiObserva se enmarca dentro del plan de voluntariado corporativo de SUEZ en España, HandsON, un proyecto activo que convierte a la compañía, a través de la implicación y motivación del equipo humano, en agente clave del desarrollo sostenible del entorno más cercano.

Limpieza en el río Llobregat

Voluntariado por la biodiversidad

- Limpieza de residuos en el río Magdalena
- Limpieza de residuos en playas en Águilas
- Limpieza en el río Llobregat (programa Let's Clean up Europe)

EDAR Olot

ETAP Tambre (Santiago de Compostela)

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Proveedores responsables

De generación en generación. © Beatriz Revuelta.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	5. PROVEEDORES SOCIALMENTE RESPONSABLES	Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables. Seleccionar al 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Promovemos el DS en nuestra cadena de proveedores a través de: **liderazgo, transparencia, sistemas de gestión, diálogo y comunicación**

Cómo contribuimos

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Evaluando a nuestros proveedores estratégicos bajo criterios de DS

% volumen de compra en proveedores estratégicos

2016	2017	Objetivo 2021
70%	73%	100%

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

Trabajamos con proveedores medioambiental y socialmente responsables

Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Seleccionamos al 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible

Con qué acciones

- Selección equitativa
- Promoción de la compra social
- Diálogo con grupos de relación

+1M€ Economía social y solidaria

Central de contratación y perfil del contratante

Portal de proveedores

20% del volumen de compra a pymes

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Nuestras particularidades como empresa –referente en el sector del agua y con un elevado potencial de compra– definen en gran medida nuestro panel de proveedores. En este sentido, tenemos relación directa con fabricantes y suministradores de primera línea a escala nacional e internacional.

La imagen de nuestros proveedores forma parte también de la imagen, que como empresa, proyectamos a la sociedad.

Almacén en Sant Feliu de Llobregat

Selección equitativa

102-9

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). Hemos realizado una actualización y comunicación de la nueva cláusula y en 2017 un 51% del volumen de compra tiene ya esta cobertura contractual.

Promovemos la compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro. Nuestro objetivo es que en 2021 el 100% de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible. Para ello nos apoyamos en **Repro de Achilles**, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Los **criterios de sostenibilidad** que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión y Comunicación y transparencia.

El porcentaje de las compras realizadas bajo criterios de desarrollo sostenible en proveedores estratégicos en 2017 asciende al 73%. Nuestro objetivo es que en 2021 el 100% del volumen de compra de proveedores estratégicos sea sostenible.

Registro con el foco en nuestros proveedores estratégicos

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Cómo nos relacionamos

102-43; 102-44

Fruto de las acciones de diálogo realizadas en años anteriores (2015 y 2016) hemos establecido un plan de acción que da respuesta a las necesidades que nos trasladaron los proveedores:

- ***Creación de la Central de Contratación***

  A mediados de 2016 se creó y puso en marcha la Central de Contratación, un departamento dentro de la organización de compras que vela por la transparencia y concurrencia de los procesos de licitación, desde su inicio hasta su adjudicación. Durante 2017 se han adherido a la Central de Contratación 84 sociedades y se han lanzado 8 procedimientos de licitación.

- ***Creación del Perfil del Contratante***

  A principios de 2017 se ha puesto en marcha la web perfil de contratante en la que se puede consultar el estatus de todos los procedimientos.

- ***Creación del Portal de Proveedores***

  Hemos desarrollado un Portal de Proveedores con una parte pública, que facilitará información relativa a políticas, enlaces de interés, compra responsable y cómo ser proveedor. También habilitaremos una parte privada que permitirá a los proveedores, en una primera fase, consultar el estado de sus facturas, y en una segunda fase conocer la homologación de sus productos y el estado de las reclamaciones. La puesta en marcha del portal está prevista para el primer semestre de 2018.

Hemos conseguido...

...crear un **Plan de diálogo** para mejorar la transparencia y comunicación con nuestros proveedores.

Promoción de la compra social y local

Nuestra política de compras responsables 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.

En materia social los compromisos que nos hemos marcado de cara a los próximos años son:

- Identificar el valor social generado por los proveedores.

En 2017 + 1M€ en compras a empresas con valor social.

Actualmente la compra a PYMES supone aproximadamente el 20% del volumen de compra.

- Incrementar las compras anuales, aumentando el volumen de compras a proveedores de economía social y solidaria que trabajan para la diversidad, la discapacidad y la inserción.

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 que sea posible, el desarrollo económico de los territorios en los que estamos presentes.

Sesión de diálogo con proveedores

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Acceso al agua

La hora del baño. © Núria Barberà Viscasillas.

1 FIN DE LA POBREZA

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

6. 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.**

SUEZ

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Un 28% de la población en España vive en riesgo de pobreza

Las alianzas y colaboraciones contribuyen al acceso al agua de todos los hogares

- Administraciones públicas
- Servicios sociales
- Organizaciones humanitarias

Cómo contribuimos

1 FIN DE LA POBREZA

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

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

Adaptando nuestros fondos y tarifas a la realidad social

% de hogares con acceso a fondos o tarifas sociales

2016	2017	2021
75%	82%	100%

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

4 de cada 5 hogares han tenido a su disposición alguna bonificación social

Más de **4,5 M€** en fondos sociales

No cortamos el suministro de agua a nadie que no pueda pagarla

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

203-2

Trabajamos para garantizar el acceso al agua, impulsando fondos, tarifas y bonificaciones sociales para colectivos vulnerables. Las acciones que promovemos contribuyen a cumplir con el ODS 1, que fija –entre otras metas– garantizar que todas las personas, en particular aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos.

La escasez de agua ya afecta a 4 de cada 10 personas en el planeta.

En España, la calidad y el abastecimiento del agua están garantizados, pero debido a la crisis económica un porcentaje todavía significativo de personas se encuentra en el umbral de la pobreza, lo que puede dificultar el hacer frente a la factura del agua.

Desde el inicio de esta situación, en 2011, **hemos implantado medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.** En colaboración con los ayuntamientos, que son en último término los titulares del servicio, y con otras entidades sociales, hemos impulsado distintas soluciones para mantener efectivo el ejercicio de este derecho universal.

Hemos distribuido más de 4,5 millones de euros en fondos sociales a personas en riesgo de exclusión.

Gestionamos los fondos sociales en coordinación con los servicios sociales de los ayuntamientos u otras entidades sociales como Cáritas o Cruz Roja. Esto nos permite tener constancia de todas las situaciones de vulnerabilidad para que en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla.

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. Así, Aguas de Alicante ha aumentado su fondo social de 260.000 a 440.000 euros. Otras empresas, como Aguas de Albacete, amplían el ámbito de actuación con ayudas a familias para el pago de suministros básicos (luz, gas, alquiler, hipoteca, etc.) y a pensionistas para el pago de recogida de basuras.

Ofrecemos facilidades como el aplazamiento y fraccionamiento en el pago de la factura, la elección del día de pago o la posibilidad de realizar compromisos de pago, **entre otras medidas de flexibilización.**

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.

Hemos conseguido...

...que **4 de cada 5 hogares** tengan a su disposición alguna **bonificación de carácter social**.

La ciudadanía no siempre conoce las medidas que establecemos para garantizar el suministro, por lo que **hemos revisado nuestros procedimientos** de **comunicación y sensibilización en las líneas 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.

Dentro del proyecto "al lado de las personas", que potencia la implicación con la comunidad local y fomenta la proximidad, la comunicación y la transparencia, Aigües Sabadell ha llegado a un acuerdo con Radio Taxi Sabadell y Taxi Catalunya para que sus conductores colaboren en la difusión de las medidas sociales existentes en materia de agua.

Beneficio presente y futuro

El fondo social y la tarifa plana (de solo 5 euros al mes) creados y gestionados por Aguas de Murcia y el Ayuntamiento han recibido el reconocimiento de Naciones Unidas como buena práctica de apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible para garantizar el acceso al agua a personas vulnerables. Desde que se puso en marcha, en 2012, se han destinado a ese fin 2,1 millones de euros y se ha beneficiado a más de 12.800 hogares.

Mejora en la experiencia del cliente

Para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes hemos puesto en marcha mejoras que benefician a cerca de 7 millones de clientes en España. Estas mejoras abarcan desde la **navegabilidad de nuestras páginas web** a la **coordinación en situaciones de avería**. En el marco de la mejora continua seguimos trabajando en el **Proyecto DILIGENTIA.**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

El **Proyecto DILIGENTIA** abarca diferentes iniciativas:

- **WEB.** En 2017 hemos iniciado la renovación de las páginas web de los diferentes territorios con el fin de implementar mejoras de experiencia de cliente y accesibilidad, además de facilitar el acceso a la información local y el contacto con nuestros clientes.
- **CRM.** Hemos avanzado en la construcción del Customer Relationship Management (CRM), para avanzar en el cambio en la relación con el cliente, anticipándonos a sus problemas para mejorar su satisfacción con el servicio.
- **CX Averías.** El CX Averías es una herramienta que se conecta con otros sistemas corporativos para obtener información comercial y de operaciones en tiempo real. Esta visión integral permite atender mejor al cliente en caso de incidencia. Esta iniciativa entrará en fase piloto con unas 20 explotaciones a finales de mayo de 2018.

A lo largo de 2017 se han incrementado cerca de un 125% el número de descargas de la app respecto al año anterior y actualmente cerca del 15% de nuestros clientes ya gestiona su día a día con la compañía a través de la oficina virtual.

Centro Collblanc

Innovamos con...

...la factura digital, gracias a una prueba piloto para mejorar la comprensión de la factura y difundir mensajes de consumo responsable a través de una plataforma *online*.

A lo largo de 2017 hemos trabajado en distintas iniciativas de acercamiento a nuestros grupos de relación y junto con otras áreas hemos desarrollado un portal, a modo de infocentro, que permite que el Ayuntamiento y sus técnicos puedan consultar las magnitudes más relevantes del negocio, un ejercicio de transparencia que repercutirá muy positivamente entre nuestros agentes.

99,86% de clientes en España con acceso a oficinas virtuales.

Satisfacción del cliente

102-43

Las mejoras implantadas tienen su reflejo en las **encuestas de satisfacción del cliente** que se vienen realizando desde 2011 y que han registrado cuatro años consecutivos de mejoría. El índice de satisfacción de los clientes que han contactado recientemente con la compañía para realizar algún trámite o gestión ha aumentado año tras año y se ha situado en el 8,11 en 2017, 0,35 puntos por encima de la puntuación obtenida en 2016 (7,76 sobre 10).

88% de clientes satisfechos con el servicio en general que prestan SUEZ Spain y las compañías suministradoras de agua, según la encuesta telefónica realizada en 2017.

Casi un 80% de satisfacción al valorar la continuidad del suministro de agua

Como operadores de agua, **nuestro primer y principal compromiso es asegurar que nuestros clientes puedan disfrutar del suministro de agua 24 horas los 365 días del año.** Cuando por motivos de mantenimiento de las infraestructuras o por causas no previstas (fugas o averías) hay que interrumpir el suministro, nuestro compromiso es comunicar y restablecer el suministro en el menor tiempo posible.

La satisfacción de nuestros clientes, en este sentido, demuestra el gran trabajo realizado por nuestro equipo humano. Así, en 2017 el nivel de satisfacción con la continuidad del suministro, la presión de agua, la facilidad para contactar con la compañía y la atención recibida es de casi un 80%.

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

- **Calidad del agua tratada**
- **Transparencia en las tarifas**
- **Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad**
- **Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente**

Materialidad

ANEXOS
- **Calidad de las aguas**
- **Precio del agua**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Equidad y personas

Refreshing. © Núria Barberà Viscasillas.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	7. EQUIDAD Y PERSONAS	Promovemos la igualdad de oportunidades. **Incrementar un 50% las mujeres en puestos de liderazgo y un 50% las personas con diversidad funcional en la compañía.**

SUEZ

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

80% de empresas españolas con mujeres en puestos directivos

27% de puestos directivos en España ocupados por mujeres

1,7M de la población española en edad laboral con discapacidad reconocida

Cómo contribuimos

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Asumiendo compromisos e implementando la política de equidad

Presencia de mujeres en puestos de liderazgo

antes de 2016	2017	2021
28,22%	30,43%	42,33%

Presencia de personas con diversidad funcional

antes de 2016	2017	2021
2,1%	2,17%	3,1%

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

Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos

Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Incrementar un 50% las mujeres en puestos de liderazgo y un 50% las personas con diversidad funcional en la compañía

Con qué acciones

- Dirección corporativa de equidad y creación del Consejo Asesor de Equidad
- Planes de igualdad
- Diálogo y alianzas
- Formación y sensibilización

Planes de igualdad
90% del personal cubierto
100% de empresas con plantilla de más de 250 personas

Formación
curso *on-line*
2.546 h en igualdad
1.170 h en acoso

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

Participación en el Programa de desarrollo para mujeres directivas

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Creemos que la equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de nuestra actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de la organización.

En 2017 hemos creado el Consejo Asesor de Equidad en SUEZ Spain y la Dirección de Equidad, para diseñar e implementar propuestas y garantizar la aplicación efectiva de las políticas de diversidad e inclusión.

Conferencia de la medallista paralímpica Teresa Perales

La Dirección de Equidad se rige por el principio de no discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual, o cualquier otra causa, estableciendo como prioridad:

- **Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- **Diversidad funcional**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por ley.

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.

La celebración de jornadas permite amplificar nuestra labor; así, en la jornada Transversa 2017, organizada por DIRSE y DIRCOM, se han expuesto las buenas prácticas que hemos implementado en materia de diversidad, conciliación y flexibilidad en el entorno laboral, como el proyecto de cambio de sede corporativa y nuevas formas de trabajar.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Igualdad de género

El fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la selección, la formación, la retribución y el desarrollo de carreras profesionales constituye uno de los objetivos del REwater Global Plan 2017-2021, que es el de incrementar en un 50% el número de mujeres en puestos de liderazgo.

90% de la plantilla cubierta con plan de igualdad. Las empresas con plantilla de más de 250 personas están cubiertas al 100% con plan de igualdad.

En 2017

- Hemos participado en el **"Programa de desarrollo para mujeres directivas"**, impartido por la Escuela de Organización Industrial, para impulsar la presencia femenina en cargos de responsabilidad, comités de dirección y consejos de administración. Asimismo, este programa busca crear redes de contacto de mujeres profesionales en puestos directivos.
- Hemos firmado un **convenio de colaboración** con el Observatorio Mujer, Empresa y Economía de la Cámara de Comercio de Barcelona a fin de poner en valor a las mujeres profesionales, emprendedoras y empresarias en el mundo económico actual.
- En Aigües de Barcelona hemos suscrito un **Acuerdo Voluntario** con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para alcanzar una participación equilibrada de mujeres y hombres en su Consejo de Administración en el año 2021.

Fruto de la apuesta de nuestras empresas por la igualdad, Aigües de Barcelona y Aigües d'Elx han recibido el Distintivo de Igualdad en la Empresa, que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad otorga a las empresas que destacan en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades. Estos dos reconocimientos se suman a los tres ya conseguidos anteriormente en las compañías Sorea, Amaem e Hidraqua.

2.546 horas de formación en materia de igualdad
1.170 horas en materia de acoso

A fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, 83 de nuestras empresas se han adherido al acuerdo de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para promover la sensibilización ante la violencia de género.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Diversidad funcional

Para favorecer la integración en el entorno laboral de personas con diversidad funcional, establecemos acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación. Asimismo,

Más de 300 profesionales han realizado el curso *online* sobre diversidad funcional.

promovemos la implantación de buenas prácticas a través de cursos de formación.

Actualmente el 2,17% de la plantilla global de SUEZ en España son personas con diversidad funcional y, de las empresas obligadas por normativa legal, el 76% de ellas alcanzan un promedio de un 3% de personal con certificado de discapacidad.

31 de las empresas de SUEZ en España han renovado el Sello BEQUAL en el que se distinguieron como empresas socialmente responsables en el 2015.

De las empresas certificadas con el Sello Bequal, el 97% de las empresas obligadas por normativa legal realizan contratación directa de personal con certificado de discapacidad.

Integración y accesibilidad universal en aguas de Huelva

Muestra de su compromiso con todos los clientes, Aguas de Huelva ha incorporado un sistema de videointerpretación, que ya está funcionando en las oficinas, que permite que las personas sordas se puedan comunicar en tiempo real por medio de una *tablet* o un dispositivo móvil. Asimismo ha elaborado, con el apoyo de la ONCE, un manual adaptado en lenguaje braille con el que los clientes y usuarios ciegos pueden leer las instrucciones para realizar diferentes gestiones relacionadas con sus contratos de suministro. También ha incorporado una impresora braille para que el usuario que lo desee pueda llevarse su documento en braille como constancia de su gestión y visita.

Más información

Sistema de Talento Integrado

Talento y desarrollo profesional

La gestión de la diversidad y el talento de nuestro equipo humano son clave para desarrollar las capacidades profesionales, ofrecer el mejor servicio y garantizar el crecimiento sostenible de la organización. En 2017 hemos impulsado programas de desarrollo de nuestro equipo humano muy alineados con nuestra estrategia empresarial de futuro, DISS, donde los ejes fundamentales son la digitalización, la innovación, el compromiso social y la sostenibilidad.

89% de plantilla con contrato fijo
19 horas de formación por profesional
524 nuevas incorporaciones en 2017

Nuestro Sistema de Talento Integrado nos permite gestionar la movilidad interna del personal y realizar promociones internas con garantías de objetividad e igualdad de condiciones.

En 2017 nos hemos incorporado al proyecto "Talento en Movimiento" para fomentar el empleo y la movilidad dentro de España entre jóvenes de primera generación de universitarios.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Gestión del conocimiento

Desde el Área de Gestión del Conocimiento impulsamos la **incubación de ideas** y la **colaboración entre profesionales** a fin de optimizar los procesos del ciclo del agua, retener el *know-how* de las personas de la compañía e innovar y desarrollar nuevas oportunidades para la organización.

En 2017 hemos creado nuevas **comunidades de práctica**, además de abrir **foros de debate** para compartir información estratégica. Asimismo, hemos lanzado los proyectos de Vigilancia Tecnológica, en colaboración con Cetaqua, que nos proporciona un conocimiento del entorno, y de Identificación del Conocimiento Crítico en Synectic, y hemos impulsado la transferencia de conocimiento a través de los nuevos canales disponibles (Yammer, videos, webinars...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.

Formación

Desde la **Escuela del Agua**, especializada en la capacitación en el ámbito del agua y del medio ambiente, ofrecemos programas de larga y corta duración, tanto en abierto como a medida y en modalidad semipresencial u *online*, en colaboración con prestigiosas universidades y centros educativos.

Destacamos:

- Formación a medida de 120 horas para la capacitación de operarios de redes de abastecimiento de agua, dentro del programa "Fem Ocupació per a Joves" del centro de formación Vapor Llonch de Sabadell, con la incorporación de 10 jóvenes en los servicios de CASSA durante 6 meses.

Dos de los cursos *e-learning* de mayor importancia y afluencia realizados durante este año han sido los de "Prácticas éticas", formación que ya se había ido realizando en años anteriores y que en 2017 han cursado 885 personas.

ANEXOS

- **Plantilla media por sexo**
- **Plantilla total por edad**
- **Plantilla media por categoría profesional**
- **Plantilla total desglosada por modalidad de contrato**
- **Tasa de creación de empleo y rotación**
- **Número de bajas por edad y sexo**
- **Horas de formación por categoría y sexo**
- **Número de promociones por categoría y sexo**

- En el marco del convenio entre la Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña y el Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña, 50 trabajadores han participado en el proceso de certificación del proyecto de Acreditaciones profesionales, optando a la obtención de certificados de profesionalidad del sector del agua, según el perfil, las competencias y experiencias de cada operario.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Colegio en poblado Gnorongoro. © Carolina Gavilán.

Concienciación social

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	8. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA	Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente. **Contribuir a sensibilizar a 14,5M de personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

De aquí a 2050 la demanda mundial de agua para los hogares, la agricultura y la industria aumentará un 55%.

La sobreexplotación afecta al buen estado del 78% de los acuíferos españoles

Cómo contribuimos

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

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

2017	2021
19,5%	100%
2,4M	14,5M

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

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

Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Contribuir a sensibilizar a 14,5 millones de personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua

Con qué acciones

- Campañas a clientes
- Visitas a instalaciones y museos
- Programas escolares

66.000 personas han visitado nuestras instalaciones y museos

2,2 M€ invertidos en acciones sociales de sensibilización ambiental y educativas

85.000 escolares formados en el uso sostenible del agua

Campañas de sensibilización a unos **2,3 M** de clientes

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente, y trabajamos para transmitir a la comunidad nuestros valores de protección del entorno. Nuestra vocación formativa se traduce en un amplio abanico de proyectos y campañas educativas para fomentar el uso sostenible de los recursos, que incluyen **programas escolares y visitas a instalaciones y museos.**

La Escuela del Agua

Creada para compartir y transferir conocimiento en materia de agua y medio ambiente, la Escuela del Agua dirige su actividad tanto a la formación para empresas, administraciones y profesionales del mundo del agua como a la ciudadanía en general mediante campañas de sensibilización.

Aprender para transformar

Recursos divulgativos para días especiales
Para conmemorar fechas tan señaladas como los días mundiales del Agua, del Medio Ambiente, o del Lavado de Manos, la Escuela del Agua promueve recursos educativos específicos, digitales o presenciales.

Nuevo equipamiento educativo en ETAP de l'Ampolla
El Consorci d'Aigues de Tarragona ha confiado a la Escuela del Agua el diseño de una nueva propuesta educativa que acompañe la visita a la ETAP de l'Ampolla (Tarragona). Este proyecto ha permitido actuar tanto en la instalación museográfica y en el taller experimental, como en la concepción de la visita guiada, haciéndola más didáctica e interactiva, lo que permite una mayor comprensión y concienciación de los visitantes.

Debates intergeneracionales: Memorias del agua
El conocimiento legado por nuestra gente mayor es un bien a preservar y compartir con los más jóvenes. Actividades como "Memorias del agua" permiten la transmisión directa de esta sabiduría y de experiencias vividas en primera persona, y ponerla en contraste con la evolución de las infraestructuras, sanitaria y medioambiental en la gestión del agua.

Compartir para generar valor social

First Lego League
La 12ª edición de la FIRST LEGO LEAGUE (FLL), el programa internacional de robótica escolar más importante del mundo, se ha dedicado a la gestión del agua. La Escuela del Agua ha colaborado en la organización de esta competición, facilitando información, recursos didácticos, encuentros con expertos o participando en el jurado de las competiciones.

Creación de la comunidad de educación ambiental
El incremento y la consolidación de la actividad educativa han permitido crear una comunidad de profesionales con competencias e intereses como educadores ambientales. Sus integrantes ejecutan actividades puntuales, contando con la formación y el seguimiento de la Escuela del Agua, transfiriendo así sus conocimientos de manera didáctica y su pasión por concienciar a los participantes.

Socialización de conocimiento

El intercambio de conocimiento estimula la creatividad y la resolución de retos sociales, tecnológicos, ambientales y económicos. La Escuela del Agua promueve este intercambio y organiza encuentros que lo favorecen. Asimismo desarrolla programas escolares, como Aqualogía para educación primaria o visitas a plantas de tratamiento de agua. Además, ha organizado junto a la Fundación Aquae el capítulo español del Stockholm Junior Water Prize 2017, para reconocer los mejores trabajos de investigación escolar en la educación secundaria.

En el ámbito de la sensibilización, apuesta por la valorización del patrimonio hidráulico y ambiental mediante propuestas museográficas y actividades dirigidas al conjunto de la ciudadanía.

Aqualogía para todos
En el marco del Programa de Voluntariado corporativo HandsON de SUEZ en España tuvieron lugar las primeras sesiones de Aqualogía en las sedes de la Fundació Mans a les Mans y de la Fundació Germina. A través de esta actividad se promueve la sensibilización en materia de agua y medio ambiente más allá del ámbito escolar, actuando en hospitales, ludotecas, asociaciones de vecinos o centros de jóvenes en situación de exclusión social, a la vez que se refuerza el valor de las personas que trabajan en el grupo más allá de su rol profesional.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Museu Agbar de les Aigües

Programas y visitas escolares

Para concienciar a los estudiantes sobre el buen uso del agua, las empresas de SUEZ en España desarrollan actividades pedagógicas que 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.

A través del programa Aqualogía llegamos a los escolares de primaria para concienciarlos sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formarles en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua, y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. Actualmente la Escuela del Agua asume la tarea de sensibilización a la sociedad –además de la formación a profesionales– gracias al conocimiento experto sobre la gestión del agua y el saneamiento.

La labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua en los centros escolares se complementa con otros programas de producción propia (como EDUCASSA, de Aigües de Sabadell).

Visitas a instalaciones y museos

Para mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y sus subprocesos se realizan visitas formativas a las instalaciones y jornadas de puertas abiertas. Con la voluntad de continuar mejorando el contenido educativo de estas visitas, la compañía lanzó en 2012 el Aula del Agua, desarrollada para estudiantes de entre 14 y 18 años. Este programa ofrece un itinerario estandarizado por las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) y las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) para conocer de cerca cómo se procesa o se depura el agua.

Las fundaciones y museos de SUEZ en España difunden los valores de sostenibilidad, de cuidado del medio ambiente y de uso racional del agua. Son, además, los principales transmisores del conocimiento y de la memoria histórica acumulados por nuestras empresas.

Visita a la ETAP Sant Joan Despí

- **Unos 445.000 escolares formados en los últimos 7 años. Unos 85.000 en 2017**
- **Unas 18.000 personas han visitado nuestras instalaciones**
- **Más de 48.000 personas han visitado nuestros centros históricos y museos en 2017**
- **2,2 M€ invertidos en acciones sociales de sensibilización ambiental y educativas**

Mediante la organización de eventos lúdicos como la Ludoteca d'Aigüa o la Festa d'Aigües (que se celebra en varios municipios del área metropolitana de Barcelona), nuestras empresas acercan el ciclo del agua al público familiar, realizando catas de agua y actividades de sensibilización.

Otra de las acciones divulgativas y de sensibilización es la producción de exposiciones como "Coleccionables" del Museu Agbar de les Aigües.

Varias ciudades españolas han acogido la exposición "H2Oh! Los secretos del agua de tu ciudad", coproducida por la Fundación "la Caixa" y Aigües de Barcelona. Esta exposición pretende invitar al público a reflexionar sobre los retos tecnológicos, económicos y medioambientales que se esconden detrás de un gesto aparentemente tan simple como es el de abrir un grifo en nuestras casas y que por él fluya agua potable. Asimismo, pretende concienciar sobre cuál debe ser el uso que debemos hacer entre todos de este bien tan preciado y a la vez tan escaso.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Además de las campañas de sensibilización, también se realizan iniciativas internas para contribuir a la concienciación. Un ejemplo es el evento Solidarity Together, celebrado el 19 de diciembre, en el que la chef Ada Parellada realizó un taller de cocina de aprovechamiento con los empleados de la sede corporativa de la compañía.

Aprovechamos la celebración de días internacionales y a lo largo de 2017 hemos lanzado diferentes campañas relacionadas con la gestión responsable de los recursos y la protección del medio ambiente:

- Día Mundial del Agua, 22 de marzo: acción de reutilización, con la difusión a través de las redes sociales de una campaña basada en las segundas oportunidades.
- Día Mundial del Retrete, 19 de noviembre: acción para dar visibilidad a la población que no tiene acceso a los servicios de saneamiento en el Tercer Mundo.
- Día de la Solidaridad, 20 de diciembre: cooperación con entidades del Tercer Sector. En la última edición hemos colaborado con la Fundación Juegaterapia, que se dedica a habilitar los departamentos de oncología infantil de los hospitales.

Nuestro plan de voluntariado corporativo, HandsON, es una iniciativa estratégica para contribuir en el territorio, reforzar los vínculos con los grupos de relación y potenciar la motivación del equipo humano. El programa BiObserva es un paso más para hacer avanzar este plan de voluntariado transformador, que se materializa gracias a la implicación y el compromiso del equipo humano.

Inversión social

Desde las empresas de SUEZ en España –y dentro de nuestro compromiso social y de concienciación– llevamos a cabo numeras actividades de apoyo a la comunidad.

Jornada de voluntariado Fundació Mans a les Mans

Actividad escolar Aqualogía

- **7,3 M€** invertidos en acciones sociales
- **+ de 250.000 personas** beneficiadas
- **unas 1.800 entidades** beneficiadas

(Datos según metodología LBG)

Con estas actuaciones de concienciación social damos respuesta a los asuntos relevantes para nuestros grupos de relación

- **Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos**

Materialidad

ANEXOS

- **Inversión social**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Subjecta. © Eva Cabedo.

Entornos seguros y saludables

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	9. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	Comprometidos con el reto cero accidentes laborales. **Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.**

SUEZ

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Desde 2012 crece la tasa de incidencia de accidentes de trabajo. En España los accidentes laborales con baja médica aumentaron un **5%**

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Cómo contribuimos

Mejorando nuestros índices
(–) accidentes
(–) graves

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

Nos comprometemos con el reto 0 accidentes laborales

Reducción del índice de **frecuencia**

Reducción del índice de **gravedad**

Nuestro objetivo

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral

Con qué acciones

- Formación
- Prevención
- Comunicación

Iniciativas

- Programa hábitos saludables: 3.084 empleados en unas 200 actividades
- 43.000 horas de formación en seguridad y salud laboral
- 10 reglas que salvan
- Visitas de seguridad de la alta dirección
- Proyecto Smart Safety: nuevas tecnologías

Nuestro equipo sano y salvo

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

El compromiso de promocionar la seguridad y salud de las personas como valor fundamental es un aspecto esencial para el desarrollo de un negocio sostenible.

ETAP Sant Joan Despí

Este compromiso se materializa en tres líneas estratégicas:

- Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad
- Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo
- Integración de la función de prevención en las actividades del negocio

¿Cómo evaluamos la seguridad y la salud de nuestros profesionales?

En 2017 hemos incorporado al sistema de gestión indicadores estratégicos que determinan el **nivel de cultura de seguridad y salud laboral** existente, previos a cualquier incidencia, lo que nos permite realizar un seguimiento de aspectos fundamentales en la prevención. Estos son:

Visitas de seguridad de la Dirección, basadas en la cercanía al trabajador y a las contratas, más allá de aspectos técnicos, para detectar las mejoras prácticas. La persona directiva que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las acciones propuestas.

Formación en liderazgo de seguridad laboral para la Dirección operativa y funcional.

Detección de buenas prácticas y aspectos positivos para fomentar el intercambio de buenas prácticas entre diferentes empresas de SUEZ en España.

Seguimiento y análisis de HIPO (incidentes y accidentes con o sin baja) con un alto potencial de gravedad, para detectar los casos en los que hay que tomar medidas y adelantarnos a la materialización del accidente.

Por otra parte, trabajamos con **indicadores relacionados con eventos pasados**, de los que se hace un seguimiento con el fin de implementar medidas reactivas. Entre estas medidas destaca la puesta en marcha de proyectos como **Cultura Justa, Reglas que Salvan Vidas y Smart Safety.**

Proyecto Cultura Justa

Las organizaciones más seguras son aquellas que son capaces de gestionar la información de las disfunciones y utilizarlas como fuente de mejora. Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que todos los profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidentes (notificación).

Se persigue conocer estas situaciones de manera precoz, y para ello se debe definir con claridad las conductas aceptables y las iniciativas en seguridad (que deben ser reconocidas por la organización) y las conductas inaceptables (que deben ser reprobadas por la organización), admitiéndose el derecho al error como fuente de progreso y de excelencia en las operaciones.

- **113 *workshops* de diagnóstico inicial y 1.150 participantes**
- **Unas 1.800 horas de formación (unas 270 personas)**
- **Creación de un equipo de proyecto multidisciplinar que está desarrollando los tres ejes de la cultura justa: política, sistemas y procesos**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Taller de Cornellà de Llobregat

Reglas Que Salvan Vidas

Las Reglas Que Salvan Vidas (RQS) se centran en la detección de las 10 situaciones que provocan el 80% de los accidentes más graves en la compañía. En los últimos años hemos desarrollado un plan específico para detectar situaciones en las que no es posible cumplir con las medidas de seguridad indicadas en una de las RQS y han de diseñarse medidas de mitigación que aseguren las condiciones de trabajo seguro. El proyecto RQS abarca, además del personal, a los proveedores (contratistas y trabajadores temporales).

Smart Safety

El proyecto Smart Safety evalúa varias tecnologías y sus potenciales beneficios sobre la seguridad y salud de los profesionales:

Drones de inspección de activos del ciclo integral del agua para mejorar la seguridad de las personas implicadas en tareas de mantenimiento e inspección de líneas de difusores de una EDAR, depósitos en altura y líneas eléctricas.

Cámaras termográficas en el mantenimiento de equipos eléctricos, que funcionan conectándose a un teléfono móvil a fin de mejorar la seguridad de las personas implicadas en tareas de mantenimiento en aquellos equipos que generan un riesgo por contacto eléctrico.

Sistema de comunicación MS Teams, una herramienta de comunicación que permite compartir información relevante sobre seguridad y salud de una forma ágil, instantánea y entre un gran número de usuarios.

En 2017 hemos instalado la herramienta MS Teams en los terminales móviles de un grupo de operarios y encargados de Aigües de Rigat, de la EDAR de Guissona y en la Unidad Operativa (UO) de La Selva.

Taller de Cornellà de Llobregat

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Riesgos psicosociales

En el contexto del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo se ha realizado una campaña relacionada con el estrés en el trabajo, coincidiendo con el lema de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y se han organizado sesiones y talleres relacionados con el estrés y la relajación (de forma presencial y en *streaming*) para los trabajadores de SUEZ en España. Asimismo, se ha difundido un monográfico a toda la organización con consejos para prevenirlo y reducirlo.

Innovamos con...

...los iPads de operaciones, que permiten acceder de manera más rápida a la información actualizada sobre seguridad y salud laboral.

Hábitos saludables

Impulsamos políticas para favorecer el desarrollo integral de los empleados, cuidando su salud física y emocional, con un amplio abanico de actividades a fin de potenciar un modelo de empresa saludable y sostenible.

El proyecto se inició en Barcelona con actividades puntuales y se ha convertido en un extenso programa al que poco a poco se van sumando el resto de empresas de SUEZ en España.

El programa Hábitos saludables promueve iniciativas relacionadas con:

- **actividad física**: torneo de pádel, carrera de las empresas...
- **actividades familiares**: excursiones en raquetas de nieve o cayac...
- **alimentación y nutrición**: Semana del Control Saludable del Azúcar, Semana de la Hidratación, Día de la fruta y gimnasia *online*...

En este último año 3.084 profesionales han participado en alguna de las 200 actividades programadas. ¡Todo un éxito!

Ruta de senderismo al pico Matagalls (Montseny)

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

- **Seguridad y salud laboral**

Materialidad

ANEXOS

- **Índices de seguridad y salud**
- **Formación**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Las alianzas como motor

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

El ODS 17 apela a las alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas se construyen sobre la base de la confianza, de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al planeta, y son necesarias a escala mundial, regional, nacional y local para la consecución de todos los objetivos.

102-12; 102-13

En línea con este compromiso, desde 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, Pacto Mundial, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Fundación COTEC para la Innovación...– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático, la gestión ética y la responsabilidad social, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

Participamos en más de 190 asociaciones de ámbilo local, nacional o internacional

Campo de remolacha en Valladolid

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 Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Corporate excellence, LBG y Voluntare, entre otras, se convierten en aliados en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

102-40; 102-42; 102-43

Para SUEZ en España, una de las herramientas más poderosas para el éxito de un posicionamiento socialmente responsable 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.

Taller de Cornellà de Llobregat

Grupos de relación

GRUPOS DE RELACIÓN ESTRATÉGICOS

GRUPOS DE RELACIÓN CON INFLUENCIA

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Diálogo, acuerdos y colaboración

Para conectar con lo que realmente preocupa a la ciudadanía, promovemos un modelo de empresa basado en el diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de relación. Este modelo sitúa a las personas en el centro de su estrategia, por lo que los clientes trascienden su papel de mero destinatario de un servicio. Poner a las personas en primer lugar nos permite actuar con mayor sensibilidad ante públicos diversos que se encuentran en situaciones diferentes.

El diálogo en el centro de nuestra estrategia

En 2017 hemos seguido estableciendo la estrategia de diálogo con nuestros grupos de relación. En algunos de los municipios esta estrategia se ha desplegado con la metodología Stakeholder Toolkit. Municipios donde opera Hidrogea –Cartagena y Aguas de Lorca, Hidralia-Marbella, Viaqua-Orense y Santiago de Compostela– han avanzado de manera importante en su implantación, que ya ha finalizado en Aigües de l'Horta, y en Aigües d'Elx.

Customer Counsel

Además de su importante función de mediación en nuestra relación con los clientes, el equipo del Customer Counsel establece colaboraciones y alianzas con organismos públicos y privados que también velan por los derechos de los usuarios.

La construcción de espacios de confianza con todos ellos permite disponer de información sobre las necesidades y principales preocupaciones de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio, además de trabajar conjuntamente para consensuar soluciones a sus reclamaciones.

El Customer Counsel participa activamente para fortalecer las alianzas entre sus miembros y colaborar en la mejora de la prestación de los servicios públicos.

Otro ejemplo de colaboración es la que se establece mediante la **firma de convenios** con los defensores (o síndics) del ciudadano del ámbito municipal y autonómico. Estas figuras, cuya finalidad es defender los derechos de la ciudadanía ante la Administración, son de vital importancia ya que la prestación del servicio del agua es de competencia municipal y por tanto los ciudadanos pueden dirigirse a los defensores cuando consideran que sus derechos han sido vulnerados. En 2017 hemos firmado, entre otros, convenios con la Síndica Municipal de Greuges de Rubí, la Sindicatura de Greuges de Igualada, el Síndic de Viladecans y la Síndica de Sant Boi, lo que refuerza nuestro compromiso con el diálogo y las alianzas.

Hemos conseguido...

...solucionar un 91% de los casos a través de un proceso de mediación, un método para resolver reclamaciones de manera ágil y gratuita.

Desde el Customer Counsel establecemos colaboraciones y alianzas clave de cara a cubrir las expectativas de nuestros grupos de relación.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

El modelo colaborativo ha sido y es la clave del éxito de iniciativas pioneras de nuestra compañía, como Cetaqua o Dinapsis, basadas en la tecnología y el conocimiento, pero marca también la gestión en el ámbito de las relaciones con nuestros clientes.

Dinapsis, tecnología y colaboración al servicio de las ciudades

Hemos impulsado Dinapsis, el primer centro de innovación vinculado a la gestión sostenible del agua y el territorio. El centro, ubicado en Beni-

Con Dinapsis fomentamos la colaboración entre todos los agentes sociales implicados en el buen funcionamiento de la ciudad.

dorm, dispone de tres espacios –el Hub Operativo, el Lab de Innovación y el gran Escaparate Tecnológico– que permiten operar, desarrollar y mostrar las soluciones digitales más avanzadas para mejorar la calidad de vida de las personas que habitan y visitan las ciudades.

Dinapsis actúa como punto de reunión del conocimiento para crear sinergias y avanzar en el diseño de ciudades más resilientes y sostenibles. Así, el laboratorio de ideas de Dinapsis está abierto a emprendedores que deseen desarrollar cualquier idea, producto o servicio que aporte valor a la ciudad. Por su parte, el Gran Escaparate Tecnológico, además de mostrar la tecnología que se desarrolla, programa, en coordinación con el Centro de Recursos del Agua (CREA), una agenda de charlas con expertos del más alto nivel.

Además, el centro colabora con el desarrollo de proyectos:

- Water Track, herramienta que permite al ciudadano monitorizar su consumo de agua.
- Drops, una herramienta que permite conocer la ubicación exacta de los niños y evitar así que se pierdan en la playa.
- Cidavi, un portal integrador que ofrece información de valor para la planificación urbana.

Cetaqua

Cetaqua fue creado hace diez años en base a un modelo pionero de colaboración público-privada. La empresa Aigües de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas se unieron para crear este centro tecnológico del agua, cuyo objetivo es orientar los procesos del ciclo del agua hacia una economía circular y asegurar un futuro sostenible, desarrollando productos y servicios que benefician a la sociedad y el medio ambiente.

La clave del éxito de Cetaqua radica en la colaboración, tanto en su modelo organizativo –al integrar administración, universidad y empresa– como a través de alianzas. En este sentido, Cetaqua ha compartido proyectos con más de 350 entidades. La colaboración con socios de centros de investigación y universidades de prestigio, asociaciones profesionales, empresas, sector público y usuarios finales ha permitido desarrollar soluciones innovadoras y que generan valor para el conjunto de la sociedad.

Más información

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

102-43

Nueva edición del Panel de Expertos, una herramienta de mejora

En 2014 creamos un Panel de Expertos de reconocido prestigio internacional y se solicitó su valoración sobre la información publicada por la compañía en su IDS 2013. En los últimos tres años hemos aplicado las oportunidades de mejora detectadas, centrando la información en los asuntos 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. En 2017 hemos repetido el ejercicio para valorar la información publicada en el IDS 2016.

Proyecto Innovación Social

La innovación social es una solución novedosa enfocada a dar respuesta a un problema social de un modo más efectivo, eficiente, sostenible y duradero en el tiempo; promueve la intersección creativa entre empresas, sociedad y entidades públicas para la creación de proyectos concretos que generen valor económico, sostenible y social.

Para ello se ha creado un grupo intraemprendedor, el ChangeMaker Team, formado por profesionales de SUEZ en España y que colabora con DOT y ASHOKA (líderes en temas sociales) para consolidar la visión, la misión, los valores, la estructura, el modelo y los tipos de proyectos que cambiarán la forma de conectarse con los entornos locales.

Comunic@lab

A través del proyecto de redes sociales Comunic@lab continuamos aumentando las interacciones con la comunidad local, resolviendo dudas, dando información y generando estrategias y acciones de acercamiento a grupos de relación y *micro-influencers*.

Nos sumamos al grupo de líderes del Clúster Cambio Climático que impulsa Forética

Forética, como único representante en España del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), traslada al ámbito estatal las iniciativas que el WBCSD lleva a cabo a escala mundial. Una de ellas es el Clúster de Cambio Climático, la plataforma empresarial de referencia en España en materia de cambio climático, al que nos hemos sumado SUEZ en España, formada por un grupo de 60 grandes empresas que trabajan para liderar el posicionamiento estratégico frente al cambio climático en la agenda empresarial, dialogar e intercambiar opiniones y buenas prácticas, ser parte del debate global y ser agentes clave en las decisiones que se tomen a nivel administrativo.

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

- **Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público**

Materialidad

Centro Dinapsis (Barcelona)

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Certificaciones y reconocimientos

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Laboratorio de Collblanc

Certificaciones

Queremos ser una organización de referencia y para ello 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
- 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

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. Actualmente 73 sociedades de SUEZ en España cuentan con esta certificación, reconocida internacionalmente, que 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.

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.

Certificación sistema de calidad (ISO 9001)

	2016	2017
Volúmenes certificados (%)*	97	98

* Se calcula en base a los indicadores QM43 y QM42C de SUEZ (QM43/QM42C):
- QM43: Actividad pertinente expresada en volumen (hm^3), 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 Calidad
- QM42C: Volumen de referencia (hm^3) (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 entre las cuatro actividades).

Inocuidad del agua

Con esta certificación, SUEZ Spain 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.

Certificación sistema de gestión de inocuidad (ISO 22000)

	2016	2017
Volúmenes certificados (%)*	32	38

* Se calcula en base a los indicadores QM43 y QM42C de SUEZ (QM43/QM42C):
- QM43: Actividad pertinente expresada en volumen (hm^3), 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 (hm^3) (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 entre las cuatro actividades).

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Gestión ambiental

La compañía ha sido certificada por la British Standards Institution según la norma internacional ISO 14001 de gestión ambiental, una herramienta fundamental para la gestión 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)

	2016	2017
Volúmenes certificados (%)*	58	56

* Se calcula en base a los indicadores QM43 y QM42C de SUEZ (QM43/QM42C):
- QM43: Actividad pertinente expresada en volumen (hm^3), 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 sólo el volumen certificado más grande).
- QM42C: Volumen de referencia (hm^3) (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 entre las cuatro actividades).

También promueve la implantación del sistema de gestión de eficiencia energética según la ISO 50001, certificada por la British Standards Institution.

Certificación sistema de gestión de la energía (ISO 50001)

	2016	2017
Volúmenes certificados (%)*	28	36

* Se calcula en base a los indicadores QM47 y QM42C de SUEZ (QM47/QM42C):
- QM47: Actividad pertinente expresada en volumen (hm^3), 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 sólo el volumen certificado más grande).
- QM42C: Volumen de referencia (hm^3) (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 entre las cuatro actividades).

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.

Muestra de agua río Llobregat

Promoción del desarrollo sostenible

Aigües de Barcelona, Aquambiente, Servicios para el Sector del Agua y EMATSA disponen de la certificación según la norma SGE21:2008, el estándar de referencia en materia de gestión ética y socialmente responsable para la actividad de depuración de agua residual. Este reconocimiento, emitido por Forética, avala el compromiso sostenible, social, económico y ambiental de la compañía y los mecanismos implantados para gestionarlos.

Esta norma permite asegurar que SUEZ en España, además de ofrecer soluciones integradas del agua para el desarrollo sostenible, también gestiona de manera sostenible su actividad.

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.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Reconocimientos

Un año más, la labor de las personas que hacen posible nuestro proyecto se ha visto recompensada con el reconocimiento de expertos de ámbito nacional e internacional. A las distinciones obtenidas por distintas empresas de SUEZ en España, se añaden el reconocimiento a nivel corporativo.

En 2017 hemos destacado especialmente en los ámbitos siguientes:

Actividad responsable

SUEZ en España ha recibido el premio Primeros pasos hacia la excelencia 2017 que entrega la Lean Community en reconocimiento a las mejores implementaciones de la metodología Lean a escala nacional. El programa premiado ha sido Concerto, de fomento de la mejora continua en la organización, conforme a la estrategia DISS (digital, de innovación, sostenible y social).

Innovación

Dos proyectos de SUEZ en España han sido galardonados en los Premios de Innovación (Innovation Trophies) de SUEZ. En esta edición se han presentado un total de 140 proyectos a nivel mundial.

Coolvers, proyecto ganador de la categoría Agua del Imagine Express 2017

Un proyecto de SUEZ en España ha sido galardonado en la Imagine Express 2017, que Imagine Creativity Center premia con una ruta de tres días para desarrollar el proyecto.

Entornos seguros y saludables

Diversas empresas de SUEZ en España, como Aigües de Barcelona, Aquambiente o Synectic, han sido distinguidas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social por su compromiso con la disminución de la siniestralidad laboral y con la prevención de riesgos laborales.

SUEZ en España ha recibido el premio Xcellens, que entrega ASPY Prevención, por su labor preventiva en seguridad y salud.

Gestión del agua

La obra hídrica Ca n'Alemany, en la que SUEZ en España actuó como contratista, ha ganado la primera edición del premio a la "Mejor actuación hídrica en entorno urbano", convocado por el Salón Internacional del Agua y del Riego - Smagua 2017.

Equidad

31 de las empresas de SUEZ en España han renovado el Sello BEQUAL en el que se distinguieron como empresas socialmente responsables en el 2015.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Sobre nuestro informe

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

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 relación a las actuaciones de 2017.

Año tras año hemos ido siguiendo el estándar de referencia para la elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative.

A partir de 2013 GRI lanzó la nueva Guía G4 que presenta un nuevo enfoque: el de materialidad, y a partir de 2017, en línea a los avances de GRI, reportamos según los nuevos estándares GRI que aportan una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de nuestra organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestionamos.

En este sentido, se ha incluido un índice GRI, con la finalidad de facilitar la localización de los contenidos especificados por los estándares GRI.

Accede al Índice de Contenidos-Estándares de GRI

Esta nueva guía exige 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.

Verificación externa

El informe ha sido revisado de forma independiente, igual que en los años anteriores. Dicha revisión independiente se ha llevado a cabo de conformidad con lo establecido por la norma ISAE 3000.

Asimismo, se ha revisado el seguimiento de los principios, por parte de la compañía, de la norma AA1000 APS 2008 (AA1000 Accountability Principles Standard) en relación con la relevancia de la información, con la finalidad de asegurar que el informe da respuesta a todos aquellos asuntos que los grupos de relación consideran relevantes. Los aspectos detectados como materiales pueden consultarse en el cuadro de materialidad.

Accede al informe de revisión independiente

ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

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 a excepción de Suez Treatment Solutions, sociedad que comenzará a reportarse a partir de 2018.

El alcance de este informe representa el 97% del volumen de facturación de SUEZ en España.

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 razonable para los contenidos referenciados en el Índice de contenidos GRI del Informe DS 2017 que figura en este apartado.

La revisión razonable tiene como objeto de trabajo reducir el riesgo hasta un nivel aceptable, que permita al auditor emitir su conclusión en términos de seguridad positiva. El aseguramiento limitado es la reducción del riesgo hasta un nivel aceptable que permita al auditor emitir su conclusión en términos de seguridad negativa.

CONTACTO

102-53

La responsabilidad de la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible recae sobre el Comité de Desarrollo Sostenible (CDS), un comité multi-sectorial 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.

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
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Materialidad

102-43; 102-44; 102-46

El Informe de Desarrollo Sostenible (IDS) tiene como objetivo dar respuesta a aquellos asuntos 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.

La colaboración y el diálogo con nuestros grupos de relación son clave para gestionar eficazmente estos aspectos relevantes y, por tanto, para generar y crear valor.

El término *materialidad* se define como la relevancia de la información reportada. Realizar el estudio de materialidad es uno de los requisitos fundamentales para elaborar la memoria de sostenibilidad según los estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

Asuntos materiales del IDS 2017 102-47

1	Buen gobierno y transparencia	Velar por una buena gobernanza y por la transparencia de la compañía
2	Gestión del riesgo y compliance	Anticipar y gestionar los riesgos del negocio y las potenciales crisis
3	Ética e integridad	Garantizar y promover la ética en el desarrollo de las actividades de la compañía
5	Gestión segura y sostenible del agua	Proporcionar una gestión segura, sostenible y óptima del agua para nuestros clientes públicos y privados
6	Sostenibilidad financiera	Asegurar una estabilidad y robustez financiera para nuestros accionistas
7	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	Garantizar la calidad del agua y de los servicios para mantener la confianza y satisfacción del cliente usuario
10	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Fomentar las colaboraciones y asociaciones entre el sector privado y el sector público para mejorar la calidad de los servicios
17	Seguridad y salud laboral	Promover la salud y seguridad de nuestros empleados
18	Adaptación al cambio climático	Analizar los riesgos para la actividad de la compañía derivados de los efectos del cambio climático y la manera de adaptarse a ellos
20	Consumo energético	Reducir el consumo de energía y promover la generación de energía renovable
21	Calidad del agua tratada	Mejorar continuamente la calidad de las aguas tratadas vertidas, más allá de la legislación vigente
23	Eficiencia en las redes de distribución del agua	Mejorar los resultados técnicos de las redes de distribución de agua potable
25	Economía circular	Acelerar la transición hacia una economía circular a través la reutilización del agua, la reducción de los residuos y el desarrollo de nuevas soluciones
28	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	Fomentar que la sociedad se conciencie sobre la escasez de los recursos naturales y la necesidad de su protección y uso racional
30	Transparencia en las tarifas	Proporcionar con claridad información acerca de los costes operacionales necesarios para asegurar el aprovisionamiento del agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al cliente usuario
31	Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	Promover las tarifas sociales para los clientes en situación de vulnerabilidad, así como otros mecanismos que garanticen el derecho al agua y al saneamiento

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

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 –y pueden obviarse–. De esta forma se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad, evitando el exceso de información (al dejar de incluir indicadores sobre asuntos no tan relevantes para la compañía).

Para determinar dichos asuntos, y siguiendo los principios de la norma AA1000 APS (2008) de Accountability y el principio de materialidad de los estándares para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), 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.

Para realizar el análisis de los asuntos materiales se ha tenido en cuenta:

- La opinión de la compañía: se ha valorado la relevancia de diferentes asuntos identificados como materiales para la compañía, teniendo en cuenta su contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos, 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 (en adelante GGRR): se ha valorado la relevancia de los asuntos identificados para los GGRR de la compañía teniendo en cuenta su percepción sobre los mismos, sus expectativas y áreas de interés.

Una vez concluido este proceso, habiendo determinado los asuntos y su grado de relevancia, se ha decidido informar en detalle de todos aquellos asuntos con relevancia alta tanto para SUEZ en España como para sus grupos de relación.

Taller de Cornellà de Llobregat

ANEXOS

- **Informe de revisión**
- **Asuntos materiales**
- **Matriz de materialidad**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Panel de expertos

102-43; 102-44

En 2014 creamos un Panel de expertos, compuesto por figuras de reconocido prestigio internacional con el propósito de obtener una **valoración externa sobre la información publicada** en nuestro IDS 2013. Desde entonces hemos ido incorporando las oportunidades de mejora detectadas, centrando la información en los asuntos 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.

Este año hemos repetido el ejercicio para valorar la información publicada en el IDS 2016.

La misión del Panel de Expertos es la de ayudar a mejorar la información publicada en nuestro IDS desde la experiencia de cada uno de sus miembros mediante:

- Asesoramiento sobre los temas recogidos en el IDS: valorar de manera independiente el contenido del IDS 2016, así como la estructura y el contenido del IDS 2017.
- Asesoramiento sobre la priorización de los temas de sostenibilidad: valorar de manera externa e independiente los temas de sostenibilidad que deberían ser prioritarios para nosotros en el corto y medio plazo.
- Ideas y mejora continua: proporcionar información acerca de ejemplos de oportunidades de mejora o buenas prácticas en temas de desarrollo sostenible que podrían ser de interés para nosotros.
- Asesoramiento sobre la estructura del IDS: proporcionarnos comentarios sobre posibles mejoras relacionadas con la claridad, estructura y coherencia del IDS 2017.

Los miembros del Panel de Expertos se han seleccionado según su nivel de *expertise* en términos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, así como su conocimiento del sector. En 2018, los miembros del panel han sido:

María Mendiluce, directora general en el World Business Council for Sustainable Development - Medio Ambiente

"El primer y fundamental paso para conseguir un desarrollo sostenible es entender los impactos económicos, sociales y medioambientales para poder llevar a cabo soluciones. Estos informes ayudan a entender los impactos y las soluciones que SUEZ propone."

Eva Pardo, Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad - RSC y Reputación

"SUEZ Spain es una empresa muy enfocada al medio ambiente, que es consciente del impacto que su actividad tiene sobre el agua y que está alineando su gestión con el mantenimiento de los recursos hídricos."

Joan Fontrodona, profesor de Ética Empresarial en IESE Business School - Governance y Ética del negocio

"Dada la importancia que están adquiriendo los ODS, claramente sugeriría que se viese la forma de explicitar la relación de la información que se da con los ODS."

Ken Caplan, director de Partnerships in Practice - Economía del agua

"Hay muchas compañías que se refieren a los ODS, se ha convertido en un "cliché" (...) sería interesante ver cómo SUEZ Spain está respondiendo a los ODS y cómo estos impactan realmente en las inversiones y prioridades de la compañía."

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

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 la Guía 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.

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** de SUEZ en España utilizaba la **Guía de GRI, G4**, que recomienda elaborar las memorias de sostenibilidad centrándose en los aspectos más relevantes de la organización y sus principales grupos de relación.

En 2017 el Global Reporting Initiative (GRI) ha lanzado 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 nuevo enfoque en la materialidad implica que las nuevas memorias de sostenibilidad se centren en asuntos verdaderamente críticos para que las organizaciones cumplan sus objetivos y administren su impacto en la sociedad.

Este IDS de SUEZ en España 2017 responde a esta nueva versión basada en estándares.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
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	Cuentas Anuales consolidadas e informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio anual 2017		✓
102-6	Mercados servidos	Pág. 2		✓
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 2, 80, 81		✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 92, 93		✓
102-9	Cadena de suministro	Pág. 35		✓
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización. Para más información sobre los principales cambios en 2017, ver las cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado Suez Spain SL. Páginas 30 y 86.		✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 10		✓
102-12	Iniciativas externas	Pág. 58		✓
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 58		✓
Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 6		✓
Ética e integridad				
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Pág. 9, Código Ético		✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 9		✓
Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 8		✓
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Contamos con un accionista 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.		✓

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-25	Conflictos de interés	La entidad tiene una política específica para gestionar posibles conflictos de interés. Cada director 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.		✓
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Consejo de Administración aprueba el resumen ejecutivo del informe de Desarrollo Sostenible.		✓
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 2017 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 ésta con los profesionales, y viceversa. La Junta de socios es competente para deliberar y adoptar acuerdos, según art. 160 TRLSC : aprobación de cuentas anuales, nombramiento y separación de administradores, modificación de estatutos sociales, aumento y reducción de capital social, adquisición o enajenación de activos esenciales, transformación, fusión, escisión o cesión global de activo y pasivo, entre otros.		✓
Participación de los grupos de interés				
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 58		✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	100% de los trabajadores que no son directivos están cubiertos		✓
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Pág. 58		✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 36, 40, 58, 61, 68, 70		✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 36, 68, 70		✓
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Las entidades incluidas en los estados financieros consolidados corresponde a todas las sociedades nacionales e internacionales integradas globalmente. Pág. 78 de las Cuentas Anuales. El alcance del presente informe de desarrollo sostenible es inferior al de las cuentas anuales y recoje 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 a excepción de Suez Treatment Solutions, sociedad que comenzará a reportarse a partir de 2018.		✓
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 68, 99		✓
102-47	Lista de los temas materiales	Pág. 68, 98		✓
102-48	Reexpresión de la información	No ha habido ningún cambio significativo que haya obligado a reformular la información facilitada en años anteriores. Exeptuando la información cuantitativa relativa a Talento, que se ha actualizado los datos publicados en el IDS2016 al perímetro actual, para poder facilitar la comparación de los datos con el mismo alcance.		✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 67		✓

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-50	Periodo objeto de informe	Pág. 67		✓
102-51	Fecha del último informe	2016		✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes	El Informe de Desarrollo Sostenible tiene una periodicidad anual		✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 67		✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial		✓
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 72		✓
102-56	Verificación externa	Pág. 97		✓
TEMAS MATERIALES				
Gestión del riesgo y compliance				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 9, 10		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 9, 10		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 9, 10		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	En este año 2017, y en coherencia con el despliegue de la función de compliance a nivel de las empresas del grupo, se ha lanzado una actualización de la evaluación de riesgos en el comportamiento ético y especialmente en los delitos que pueden comportar responsabilidad penal corporativa, realizandose 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 107 empresas filiales y participadas en España, se ha finalizado y aprobado por el órgano de administración en 25 empresas en 2017.		✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 9		✓
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016				
206-1	Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	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 el 2017 incumplimientos de la legislación y normativa ambiental, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000 €.		✓
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016				
416-2	Nº total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	No ha habido en 2017 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 €.		✓

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
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 el 2017 casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios , que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000 €.		✓
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No ha habido en el 2017 casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000 €.		✓
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 2017 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 €.		✓
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No ha habido en el 2017 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 €.		✓
Gestión segura y sostenible del agua				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 20		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 21		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 21		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 86		✓
GRI 303: AGUA 2016				
303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 86		✓
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Pág. 86		✓
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016				
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pág. 86		✓
Sostenibilidad financiera				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 2 de las Cuentas Anuales consolidadas e Informe de Gestión Consolidado de SUEZ Spain SL		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 81		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
201-1	Valor ecónomico directo generado y distribuido.	Pág. 81		✓
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 39		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 40		

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
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 el 2017 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 euros.		✓
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. 59, 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 59		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 59		
Seguridad y salud laboral				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 53, 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 53		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 53, 54		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016				
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	El 100% de los trabajadores se encuentra representado en Suez Spain. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95, regula esta obligación. Empresas con más de 50 trabajadores tienen formalizado y Comité de Seguridad Laboral paritario y en empresas con menos trabajadores, existe la figura del Delegado de Prevención que les representa.		✓
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	En 2017 no se han producido accidentes mortales. No han ocurrido accidentes laborales con resultado de fallecimiento en empresas contratistas trabajando para el grupo. Pág. 96		✓
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	En el sector de actividad del ciclo integral del agua y con los datos históricos registrados, los trabajos consistentes en sustituir tuberías de fibrocemento están expuestos a fibras de amianto, que pueden dar lugar a la EEPP ASBESTOSIS. Los riesgos actualmente están controlados con el uso de herramientas específicas de corte, procedimientos y equipos de protección. Además, anualmente se presenta un informe a la autoridad laboral (Registro de Empresas con Riesgo de Amianto RERA) con los datos de cada trabajador expuesto, número de cortes que ha realizado en el periodo, seguimiento médico (placas de tórax), mediciones higiénicas y uso explícito de herramientas y equipos de protección colectivos e individuales.		✓
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	En Suez HQ, existe un Comité específico en materia de SSL, donde se reunen periódicamente. En el caso de Suez Spain, aportamos a éste comité Delegados de Prevención que representan a los sindicatos más representativos en España dentro de nuestro Grupo. En estas reuniones de Comité de Seguridad y Salud, se llegan a acuerdos como el firmado en 2014, y que sigue en vigor, referente a todos los aspectos que deben regir en materia de SSL.		✓

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Adaptación al cambio climático				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 15, 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 15, 16		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 15, 16, 17		
GRI 305: EMISIONES 2016				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 82, 83		✓
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 82, 83		✓
305-3	Otras Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 82, 83		
305-4	Intensidad de las Emisiones GEI	Pág. 82, 83		✓
305-5	Reducción de las Emisiones GEI	Pág. 15, 82, 83		✓
Consumo energético				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 17, 18		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17, 18		
GRI 302: ENERGÍA 2016				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 84		✓
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 84		✓
Calidad del agua tratada				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 68, 90		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 90		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 90		
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 2017 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 €.		✓
Eficiencia en las redes de distribución del agua				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 22, 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 22		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 86		✓

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

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. 24, 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 24		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 24, 25, 26		
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016				
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 89		✓
IS1	Inversión en I+D	Pág. 2		✓
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 48, 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 48, 49		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 48, 49		✓
Transparencia en las tarifas				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 39, 91		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 39, 91		
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. 38, 68		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 38, 39		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 38		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016				
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 39		✓
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016				
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Pág. 30		✓
GRI 401: EMPLEO 2016				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 93		✓
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 94		✓

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Anexos

Nuestras cifras

- Abastecimiento y saneamiento
- Magnitudes económicas

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
- Volumen de agua consumida en procesos de potabilización
- Rendimiento técnico hidráulico de las redes de distribución
- Renovación de redes
- Reutilización agua EDAR
- Huella hídrica de SUEZ en España

3. De lineal a circular

- Generación de residuos

6. Acceso al agua

- Calidad de las aguas
- Precio del agua

7. Equidad y personas

- Plantilla media por sexo
- Plantilla total por edad
- Plantilla media por categoría profesional
- Plantilla total desglosada por modalidad de contrato
- Tasa de creación de empleo y rotación
- Número de bajas por edad y sexo
- Horas de formación por categoría y sexo
- Número de promociones por categoría y sexo

8. Concienciación social

- Inversión social

9. Entornos seguros y saludables

- Índices de seguridad y salud
- Formación

Sobre nuestro informe

- Informe de revisión
- Asuntos materiales
- Matriz de materialidad

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Nuestras cifras

102-7

Abastecimiento y saneamiento

Abastecimiento y saneamiento		2016	2017
Abastecimiento	Total de municipios servidos	1.046	1.051
	Población total servida*	13.548.305	13.226.896
	Total de clientes	6.963.460	6.863.414
	Volumen entregado a la red (m^3/año)	1.198.953.054	1.169.857.798
	Número de ETAP y EDAM	236	223
	Capacidad total de tratamiento (m^3/día)	3.129.406	3.142.063
	Longitud total red de distribución (km)	75.146	67.810
Alcantarillado	Total de municipios servidos alcantarillado	424	476
	Población total servida alcantarillado*	8.657.496	8.437.596
	Longitud red alcantarillado y colectores (km)	34.679	35.262
Depuración	Total de municipios servidos depuración	495	524
	Depuradoras	587	630
	Carga contaminante equivalente**	16.323.897	19.367.858
	Capacidad total de depuración (m^3/día)	4.075.402	3.781.054

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

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

102-7; 201-1

Magnitudes económicas

Balance de situación (millones de euros)

	2016	2017
Activo neto	2.739,2	2.526,8
Patrimonio neto atribuible a la dominante	1.306,5	1.870,8
Patrimonio neto atribuido a intereses minoritarios	316,4	273,8
Deuda neta	1.116,3	382,2
Pasivo neto	2.739,2	2.526,8
Ingresos	1.570,7	1.579,2

Inversiones consolidadas netas (millones de euros)

MEUR	2016	2017
Inversiones inmateriales	81,8	79,3
Inversiones materiales	21,0	19,3
Inversiones financieras	30,1	66,8
Total	132,9	165,4

Valor económico directo generado y distribuido (millones de euros)

	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (A)	1.592,3	1.598,4
a) Ingresos	1.592,3	1.598,4
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)	1.409,8	1.437,5
b) Costes operativos	922,0	947,8
c) Salario y beneficios de los empleados *	318,0	323,9
d) Proveedores de capital	76,1	45,6
Accionistas (dividendos pagados)	18,4	17,0
Entidades financieras	57,7	28,6
e) Impuestos	88,9	116,4
f) Recursos destinados a la sociedad**	4,8	3,8
VALOR ECONÓMICO RETENIDO=(A)-(B)	182,5	160,9

(*) Se incluye el coste de los impactos por reestructuración

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

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

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 CO_2 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

Alcance 1 (15,6%)	Alcance 2 (33,4%)	Alcance 3 (51,0%)
Emisiones directas	Emisiones indirectas de la electricidad	Otras emisiones indirectas
Vehículos de la compañía 7%	Electricidad consumida de la red	Viajes y desplazamientos de trabajo 0,6%
Quema de combustibles 7,2%		Gestión de residuos 18,1%
Producción de energía 1,4%		Consumo de reactivos 32,3%

No se incluyen las emisiones directas de proceso asociadas a las EDAR (correspondientes a alcance 1)
Datos calculados según método Market Based (MB)

Emisiones de gases de efecto invernadero 2017 (MB approach)

Reducimos el **55%** de nuestras emisiones totales

Total de emisiones GEI SUEZ 2017 260.987 t CO_2 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 585.388 t CO_2 eq a las 260.987 t CO_2 eq actuales

Abastecimiento	Saneamiento
223 estaciones de tratamiento de agua potable	**630** estaciones depuradoras de agua residual
1.199,61 hm³ de agua distribuidos	**883,07 hm³** tratados
516,59 GWh de electricidad consumidos en la producción y la distribución de agua potable (ETAP+RDAB), de los cuales, 388,62 GWh comprados como energía con GdO (garantías de origen)	**464,87 GWh** consumidos en el saneamiento (EDAR+RDAC), de los cuales, **356,36 GWh** comprados como energía con GdO
Consumo de **1.107.813 m³** de gas natural y **0,26 m³** de gasoil	Consumo de **7.589.856 m³** de gas natural y **16,9 m³** de gasoil
Se emiten **117.200 t CO_2 eq/año** **0,098 kg CO2 eq/m³** suministrado	Se emiten **143.787,1 t CO_2 eq/año** **0,163 kg CO_2 eq/m³** tratado

Acciones de reducción de emisiones

Producción a partir de fuentes renovables	
Cogeneración biogás	54.374.834 kWh
Hidráulica	1.531.389 kWh
Fotovoltaica	4.047 .851 kWh
Otras renovables	72.715 kWh
Total de energía producida a partir de fuentes renovables	**60.026.789 kWh**

- La electricidad producida por SUEZ en España a partir de fuentes renovables equivale al 6,1% de su consumo eléctrico
- Generamos, a partir de fuentes renovables, la electricidad equivalente al consumo anual de unos 6.050 hogares

Compra de energía con GdO

Adicionalmente a la producción de energía renovable, SUEZ en España ha comprado en 2017 **744.983.428 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 78,6% de la electricidad consumida de red.

Emisiones de GEI reducidas y evitadas

13.292,4 t CO_2 eq	292.034 t CO_2 eq	7.918 t CO_2 eq	18.864 t CO_2 eq
reducidas por la generación de energía para consumo propio	reducidas por la compra de energía verde con GdO	reducidas por la recuperación de la salmuera generada en el proceso de desalación de agua de mar	reducidas por la recuperación de energía térmica en cogeneración

Además, mediante la producción de electricidad inyectada a la red se consiguen evitar 10.238 t CO_2 eq

Huella de carbono 2017 (Alcance 1+2+3)

Alcance 1 (kg CO_2 eq/año)	
Quema de combustibles	18.749.179
Desplazamiento en coche de la organización	18.436.383
Generación de electricidad	3.635.327
Alcance 2 (kg CO_2 eq/año)	
Consumo de electricidad (método market-based)	87.103.191
Consumo de electricidad (método location-based)	371.439.204
Alcance 3 (kg CO_2 eq/año)	
Viajes y desplazamientos	1.626.535
Uso de reactivos	84.263.719
Gestión de residuos	47.172.533

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

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 metodogías 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.) y emisiones de los vehículos propiedad de la empresa.

- Alcance 2: Emisiones debidas a la generación de electricidad, que se compra para ser consumida en las instalaciones o 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 novedad con respecto a años anteriores, para el cálculo de la huella de carbono de Suez en España, se han tenido en cuenta además de los viajes y desplazamientos (tren y avión) que se han hecho en Suez en España, el consumo de reactivos y productos químicos y la gestión de los residuos generados en las plantas potabilizadoras (ETAP) y depuradoras (EDAR).

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 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 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 N_2O), 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 CO_2 eq/año)

Alcance 3

Huella de Carbono 2017	Total
Ciclo integral (kg CO_2 eq/año)	133.062.786
ETAP & EDAM (kg CO_2 eq/año)	49.331.367
EDAR (kg CO_2 eq/año)	83.731.419

Potabilización:

- Total emisiones por uso de reactivos: 48.264.294 kg CO_2 eq/año (97,8 %)
- Reactivo con mayor impacto: Ozono (11,9%) Policloruro de Al (9,7%)
- Total emisiones por gestión de residuos: 130.200,35 kg CO_2 eq/año (2,2%)
- Residuo con mayor impacto: RSU (90,7%)

Depuración:

- Total emisiones por uso de reactivos: 35.999.425,6 kg CO_2 eq/año (42,99%)
- Reactivo con mayor impacto: Cloruro férrico (50,4%)
- Total emisiones por gestión de residuos: 47.042.332,24 kg CO_2 eq/año (57,01%)
- Residuo con mayor impacto: Fangos (66,6%)

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

302-1; 302-4

Consumo energético (GWh)

	2016	2017
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	145,2	166,2
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables	ND	168,1
Consumo de electricidad	987,0	981,5
Comprada	ND	947,6
Autoconsumida	ND	33,9
Electricidad vendida	ND	55,0
Origen renovable	ND	26,1
Origen no renovable	ND	28,9
Consumo de energía total	1.170,9	1.251,3
Eléctrica	987,0	981,5
Gas natural	77,8	94,2
Diesel instalaciones	0,4	0,2
Diesel flota	65,3	68,9
Gasolina flota	1,7	2,8
GLP flota	0,1	0,1
Térmica producida	38,6	103,6
Energía recuperada	16,9	20,2

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Auditorías energéticas

AM	Consumo (kWh/año)	Consumo (€/año)	Ahorros previstos (kWh/año)	%	Ahorros previstos (€/año)	%	Reducción de CO_2 eq (t) prevista
Centro / Norte	8.160.691	795.821	1.210.284	15%	134.545	17%	520
Sur. Andalucía	181.244	25.122	85.903	47%	5.428	22%	37
Sur. Murcia	447.292	120.582	224.802	50%	25.641	21%	97
TOTAL	**8.789.227**	**941.525**	**1.520.989**	**17%**	**165.614**	**18%**	**654**

Las empresas dentro del ámbito del RD 56/2016 están obligadas a realizar una auditoría energética cada cuatro años. Los datos de la tabla reflejan lo establecido por el RD 56/2016 más las aditorías específicas realizadas. Estas auditorías energéticas nos han permitido identificar posibles ahorros energéticos que supondría un reducción de 654 toneladas de CO_2 eq.

	INFORMES REALIZADOS (informes de auditorías específicas + RD56)	CONSUMO AUDITADO (kWh/año) (consumo de las auditorías RD56)	CONSUMO (€/año) (consumo estimado de las auditoíias RD56)
Centro y Norte	8	8.160.691	795.821
Sur. Andalucía	1	181.244	25.122
Sur. Murcia	8	447.292	120.582
TOTAL	**17**	**8.789.227**	**941.525**

Las empresas dentro del ámbito del RD 56/2016 están obligadas a realizar una auditoría energética cada cuatro años. Los datos de la tabla reflejan lo establecido por el RD 56/2016 más las auditorías específicas realizadas. Estas auditorías energéticas nos han permitido identificar posibles ahorros energéticos que supondría un reducción de 654 toneladas de CO_2 eq.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

2. Preservación del agua

303-1

Fuentes de captación de agua (hm³)

	2016	2017
Agua captada subterránea	251,6	244,5
Agua captada superficial	306,0	327,6
Agua captada de origen marino	43,9	45,7
Agua comprada subterránea	73,7	73,1
Agua comprada superficial	602,0	558,8
Agua comprada marina	62,4	67,9
Fuentes de captación en ETAP (incluye RDAB) i EDAM		

Datos de agua en las ETAP y EDAM (hm³)

	2015	2016	2017
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	30,1	30,4	32,5
Total agua salida de ETAP y EDAM	435,6	462,3	464,1

Eficiencia de redes de distribución (hm³)

	2016	2017
Agua de entrada en la red de distribución	1.200,3	1.199,6
Rendimiento técnico hidráulico	76%	79%

203-1

Renovación redes de distribución (km)

	2016	2017
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	226,7	190,0
Tuberías totales	75.623,9	67.810,0
Porcentaje de renovación	0,30%	0,28%

303-3; 306-1

Reutilización del agua de salida de las EDAR (hm³)

	2016	2017
Cantidad total de agua tratada en EDAR	951,6	883,1
Cantidad de agua reutilizada	106,5	89,2
Cantidad de agua reutilizada por usos		
Agricultura	66,9	63,9
Industria	2,6	0,6
Uso interno	5,9	3,1
Medio ambiente	23,6	14,9
Recreativo	3,8	3,6
Uso urbano	3,6	3,0
Otros	0,1	0,1

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

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 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).

Qué es la huella hídrica

La huella hídrica es un indicador global del uso de los recursos de agua dulce. Para un producto, se define como el volumen de agua consumido tanto de forma **directa** como de forma **indirecta** para su producción:

- **El consumo directo** incluye el agua utilizada y/o contaminada durante el proceso de fabricación y el agua incorporada en el propio producto como ingrediente.
- **El consumo indirecto** corresponde a toda el agua necesaria para producir las diferentes materias primas utilizadas en el proceso (productos de la cadena de suministro).

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

Huella hídrica azul

Relacionada con el consumo de agua dulce, ya sea de fuentes superficiales o subterráneas.
Es la que mayor importancia cobra en la HH del ciclo urbano del agua, especialmente en la fase de abastecimiento.

Huella hídrica verde

Relacionada con el **agua de lluvia** evaporada o incorporada en un producto. Cobra especial relevancia en productos agrícolas. En el negocio de SUEZ Spain, la HH verde no tiene incidencia.

Huella hídrica gris

Relacionada con la **calidad**. Equivale al agua necesaria para que el medio receptor asimile los contaminantes vertidos por una actividad.
En el ciclo urbano del agua cobra especial relevancia en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).

Alcance HH SUEZ en España 2017

En su apuesta por la sostenibilidad y la gestión eficiente del recurso hídrico, SUEZ en España ha calculado para el año 2017 la **huella hídrica azul del conjunto de sus instalaciones relacionadas con el abastecimiento de agua**:

ABASTECIMIENTO

- 223 estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP y EDAM)
- 3.142.063 m^3/dia de capacidad de tratamiento
- 1.199,6 hm^3 distribuidos
- 67.810 km de red de distribución

HH AZUL DIRECTA

- Captaciones de agua subterránea
- Captaciones de agua superficial
- Compra de agua en alta
- Retornos de agua dulce a cuenca

HH AZUL INDIRECTA

Agua consumida indirectamente por:

- Electricidad y combustibles consumidos
- Reactivos químicos consumidos
- Gestión de los residuos producidos

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Resultados 2017

La huella hídrica azul de las instalaciones de abastecimiento de SUEZ en España es de:

1.085,16 hm³

99,78% HH directa

0,22% HH indirecta

Origen de la HH indirecta

- 58% PRODUCTOS REACTIVOS QUÍMICOS
- 41,9% CONSUMO DE ENERGÍA
- >0,1% GESTIÓN DE RESIDUOS

- 58% POTABILIZADORES (ETAP / EDAM)
- 42% REDES DE DISTRIBUCIÓN

Consumir 1 l de agua de grifo comporta*:

1,18 l de huella hídrica

SUEZ en España trabaja continuamente en la mejora de la eficiencia del abastecimiento. Estas acciones de mejora contribuyen a la reducción de la HH del agua abastecida.

Metodología y alcance

El cálculo de la huella hídrica de SUEZ en España se ha elaborado siguiendo la metodología descrita por la Water Footprint Network (The water footprint assessment manual : setting the global standard, Arjen Y. Hoekstra et al. 2011).

En este primer cálculo organizacional de huella hídrica, SUEZ en España ha considerado el conjunto de las instalaciones de abastecimiento ya que estas son las que tienen un mayor peso en la huella hídrica azul del ciclo urbano del agua. Esto se debe a la propia tipología de estas instalaciones, en las que se captan grandes volúmenes de agua del medio para tratarla y distribuirla posteriormente a la población.

A su vez, en estas instalaciones, las componentes de huella hídrica verde (asociada al consumo de agua de lluvia) y gris (asociada al vertido de contaminantes) son prácticamente negligibles.

Futuros cálculos de huella hídrica de SUEZ en España abordarán las instalaciones de saneamiento, para las cuales la componente de huella hídrica gris tiene una mayor relevancia.

Resultados del cálculo

	Potabilización (ETAP / EDAM)	Redes de distribución
HH directa (m³)	450.870.000	631.900.000*
HH indirecta (m³)	1.900.111	485.148
Químicos	1.384.398	–
Energía	513.986	485.148
Residuos	1.727	–
Total HH (m³)	452.770.111	632.385.148

* 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.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

3. De lineal a circular

306-2

Generación de residuos en las ETAP (t)*

Valorizados	2016	2017
Fango secado - valorización	3.447,97	3.287,24
Arenas - valorización	ND	0,33
Basuras -valorización	ND	0,64
No valorizados		
Fango secado - vertedero	584,64	531,46
Fango deshidratado - otros	31,98	104,80
Arena de desarenado - vertedero	72,32	207,38
Fango deshidratado - vertedero	1.390,36	1.507,45
Basuras - vertedero	93,19	188,54
Basuras - otros	0,41	0,37

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

* Los fangos se reportan como materia seca.

Generación de residuos en las EDAR (t)*

Valorizados	2017
No peligrosos	
Basuras - valorización energética	211,8
Arenas - valorización agrícola	593,9
Arenas - valorización material	0,0
Fangos - agricultura	78.594,1
Fangos - compostaje	61.246,9
Fangos - secado térmico directo	9.884,1
Fangos - recuperación de espacios	6.423,5
Fangos - valorización térmica directa	0,0
Total residuos valorizados	156.954,3
No valorizados	
Peligrosos	
Grasas - total	4.655,4
No peligrosos	
Arenas - vertedero	12.468,7
Basuras - vertedero	24.052,9
Basuras - ecoparque	108,4
Fangos - vertedero	8.933,4
Fangos - depuradora externa	1.250,9
Total residuos no valorizados	51.469,7

* Los fangos se reportan como materia seca.

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

6. 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.

Asegurar el suministro de agua potable con suficientes garantías sanitarias es uno de nuestros principales objetivos, objetivo que requiere de un ambicioso plan de control y seguimiento de la calidad de las aguas, que más allá de cumplir con la Directiva 98/83/CE que regula la calidad de las aguas de consumo humano en Europa, modificada por la Directiva (UE) 2015/1787 de la Comisión de 6 de octubre de 2015, así como su transposición a España a través del Real Decreto 140/2003, en los que se regula los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, mejoramos la gestión con el compromiso de implantación de Planes sanitarios del Agua en nuestros abastecimientos anticipándonos en la identificación de riesgos potenciales con implantación de medidas preventivas en nuestros procesos.

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

Normas de calidad

	2015	2016	2017
Grado de cumplimiento	99,83	99,61	99,57

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

El precio del agua

En julio de 2010 la ONU definió el derecho humano al agua. Este derecho se define 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).

El precio del agua corresponde al coste de la gestión del ciclo integral del agua (captación, potabilización, transporte, suministro, alcantarillado, depuración, reutilización...). Las tarifas 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, a las inversiones que se realicen.

El agua en España cuesta un **37%** menos que la media de Europa.

Dichas tarifas son aprobadas por la Administración competente y en algunas comunidades autónomas, por tratarse de un precio regulado, también deben ser autorizadas por la Comisión de Precios. **Además, a través de la factura del agua, la Administración puede cobrar tasas y otros conceptos ajenos al precio del servicio del agua.**

Actualmente la factura del agua supone un gasto del 0,8% del presupuesto de una familia media en España, lo que la sitúa muy por debajo del umbral del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua. Asimismo, hay que destacar que el agua en España cuesta un 37% menos que la media de Europa, teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de cada país. (Fuente: El Economista, 2/2/2016).

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

7. Equidad y personas

102-8

Plantilla media por sexo

	2015		2016		2017	
	Total	%	Total	%	Total	%
Mujeres	2.942	24,6%	3.562	24,6%	2.772	25,5%
Hombres	9.001	75,4%	10.901	75,4%	8.106	74,5%
Total	**11.943**	**100%**	**14.463**	**100%**	**10.878**	**100%**

Plantilla total por edad

	2015	2016	2017
Menores de 30 años	9,2%	8,7%	5,4%
Entre 30 y 50 años	65,2%	63,3%	63,7%
Mayores de 50 años	25,6%	28,0%	30,9%
Total	**100%**	**100%**	**100%**

Plantilla media por categoría profesional

	2015		2016		2017	
	Total	%	Total	%	Total	%
Dirección y titulación superior	1.698	14,2%	2.130	14,7%	1.677	15,4%
Titulación de grado medio	1.077	9,0%	1.802	12,5%	996	9,2%
Cargos intermedios	1.844	15,4%	2.106	14,6%	1.469	13,5%
Oficiales administrativos/as	1.445	12,1%	1.756	12,1%	1.391	12,8%
Oficiales no administrativos/as	3.326	27,9%	3.611	25,0%	2.589	23,8%
Personal auxiliar, obrero y subalterno	2.552	21,4%	3.058	21,1%	2.756	25,3%
Total	**11.942**	**100%**	**14.463**	**100%**	**10.878**	**100%**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

102-8

Plantilla total por modalidad de contrato

	2015	2016	2017
	%	%	%
Personal fijo	88,0%	89,9%	88,9%
Personal eventual	12,0%	10,1%	11,1%

401-1

Creación de ocupación neta y rotación

	2015	2016	2017
Altas en el período	2.589	2.334	1.831
Tasa de creación de empleo	21,7%	16,1%	16,8%
Tasa de rotación	14,9%	11,2%	12,9%

401-1

Número de bajas por sexo y edad

	2015		2016		2017	
	Total	%	Total	%	Total	%
Desglose de bajas por sexo						
Mujeres	535	30,1%	457	28,2%	381	27,2%
Hombres	1.244	69,9%	1.165	71,8%	1.018	72,8%
Desglose de bajas por edad						
Menores de 35 años	886	49,8%	790	48,7%	555	39,7%
Entre 35 y 50 años	601	33,8%	583	35,9%	572	40,9%
Mayores de 50 años	292	16,4%	249	15,4%	272	19,4%
Total	**1.779**	**100,0%**	**1.622**	**100,0%**	**1.399**	**100%**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

404-1

Horas de formación por categoría y sexo

	2016				2017			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Total horas	*h/persona	Total horas	*h/persona	Total horas	*h/persona	Total horas	*h/persona
Dirección y titulación superior	78.915	55	45.205	65	35.497	33	25.817	44
Titulación de grado medio	54.634	46	33.071	55	15.781	25	12.837	34
Cargos intermedios	44.391	27	13.411	28	15.993	14	7.249	21
Oficiales administrativos/as	11.555	17	17.541	16	6.517	13	13.880	16
Oficiales no administrativos/as	57.672	16	599	6	39.809	15	996	51
Personal auxiliar obrero y subalterno	32.868	13	7.099	12	25.554	12	3.988	7
Total	**280.035**	**26**	**116.926**	**33**	**139.151**	**17**	**64.767**	**23**

Promociones

	2016		2017	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directivos	23	7	14	8
Titulados superiores y de grado medio	56	50	55	49
Cargos intermedios	31	12	22	12
Oficiales administrativos	8	18	2	18
Oficiales no administrativos	13	0	7	0
Auxiliares, obreros y subalternos	1	3	7	8
Total	**132**	**90**	**107**	**95**

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

8. Concienciación social

Inversión social

En SUEZ en España medimos cuantitativamente nuestra contribución a la comunidad mediante la metodología del London Benchmarking Group (LBG), un referente a escala internacional que permite calcular las contribuciones a la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables entre empresas.

Motivación de la contribución

Tipo de contribución

Áreas de contribución

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

9. Entornos seguros y saludables

403-2

Seguridad y salud

	2016			2017		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Índice de incidencia (1)	0,2	1,4	1,2	0,09	1,36	1,03
Índice de frecuencia (2)	1,5	8,4	7,4	0,56	8,61	6,50
Índice de gravedad (3)	0,1	0,4	0,3	0,01	0,34	0,25
Número total de accidentes mortales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tasa de enfermedades (4)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Índice de absentismo (5)	2,8	3,5	3,3	2,9	3,8	3,6

(1) Índice de incidencia (Número de accidentes laborales con baja/plantilla media de trabajadores)x100 (2) índice de frecuencia: (Número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas)*1.000.000. (3) índice de gravedad: (Jornadas no trabajadas por número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas)*1.000. (4) Enfermedades profesionales por cada 100.000 trabajadores (5) Índice de absentismo (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o in itinere con baja/días teóricos) x 100.

Formación en materia de seguridad y salud laboral

2016				2017			
Horas de formación	Plantilla formada			Horas de formación	Plantilla formada		
	Mujeres	Hombres	Total		Mujeres	Hombres	Total
47.025	610	3.278	3.888	42.967	818	3.622	4.440

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Sobre nuestro informe

102-56

Informe de revisión

EY
Building a better working world

Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià 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 2017 DE GRUPO SUEZ SPAIN

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 2017 (en adelante, el Informe DS 2017) de Grupo Suez Spain (el Grupo) adjunto y en el Índice de contenidos 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 AA1000 APS 2008 emitida por *AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)*.

El perímetro considerado por Grupo Suez Spain para la elaboración del Informe DS 2017 está definido en el apartado "Alcance de la información", dentro del capítulo "Sobre nuestro Informe".

La preparación de la información de sostenibilidad, así como el contenido de la misma, 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 razonable.
- La Norma AA1000 *Assurance Standard* (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 de del Grupo que han participado en la elaboración del Informe DS 2017, 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 preparación 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 DS 2017 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 GRI Standards de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad "esencial" y a los principios de la norma AA1000 APS 2008.
- 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 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 mencionadas pruebas de revisión se han diseñado a los efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Respecto a la información cuantitativa del Índice de contenidos GRI, que figura en el apartado "Sobre nuestro informe", se han llevado a cabo entrevistas con el personal responsable de la gestión, así como de los sistemas de reporte de dicha información. Se ha obtenido un entendimiento general de los controles internos de IT implantados y se han efectuado pruebas específicas sobre los más relevantes.
- Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe DS 2017 ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe DS 2017 adjunto, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

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.

Domicilio Social: C/Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid -Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1 . Madrid 9 de Marzo de 1.989. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

EY
Building a better working world

Conclusiones

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el Índice de contenidos GRI del Informe DS 2017 que figura en el apartado "Sobre nuestro informe", revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con 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 AA1000 APS 2008, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Grupo Suez Spain no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta según lo detallado en el apartado "Sobre nuestro informe".

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Desarrollo Sostenible de Suez Spain nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** Suez Spain mantiene un diálogo continuo con sus grupos de relación a través de distintos canales de comunicación y dispone de mecanismos para gestionar sus necesidades y expectativas en todas las etapas de la cadena de valor del Grupo. Como parte de este proceso, el Grupo ha contactado en 2017 con los miembros del Panel de expertos creado en 2014 para valorar la información publicada en el Informe DS 2016. Este diálogo ha permitido detectar oportunidades de mejora para la elaboración del Informe DS 2017. En los territorios, el Grupo está trabajando en la implementación de una herramienta que permite identificar de forma exhaustiva los grupos de relación locales y potenciar su escucha activa. Se recomienda continuar avanzando en la implementación de procesos de participación de los grupos de relación en los distintos territorios donde opera el Grupo.

- ***Relevancia:*** Suez Spain ha realizado en 2017 un proceso de identificación y valoración de asuntos materiales que son relevantes para sus grupos de relación. Estos asuntos relevantes se han tenido en cuenta en la definición de los objetivos estratégicos 2017-2021 y en la definición de la estructura del Informe DS 2017.

  Se recomienda seguir consultando periódicamente a los grupos de relación para reforzar el proceso de identificación y valoración de asuntos materiales. Asimismo, se debería comunicar con más detalle la manera en que este proceso esté alineado con los procesos de toma decisiones y desarrollo de la estrategia del Grupo. Asimismo, el Grupo debería continuar promoviendo la implementación de procesos de identificación y valoración de asuntos materiales en los distintos territorios donde opera.

- ***Capacidad de Respuesta:*** Suez Spain tiene definido un Comité de Desarrollo Sostenible y Comisiones territoriales para llevar a cabo acciones de sostenibilidad a nivel corporativo y en los distintos territorios donde opera el Grupo. Asimismo, ha definido 9 objetivos estratégicos 2017-2021 a nivel corporativo que abarca a la mayoría de las sociedades que integran el mismo. Se recomienda comunicar con mayor detalle la forma en que las acciones y objetivos de Desarrollo Sostenible están alineados con los objetivos estratégicos y operativos del Grupo.

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.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-59

María del Tránsito Rodríguez Alonso
Socia
Barcelona, 21 de junio de 2018

A member firm of Ernst & Young Global Limited

2

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Asuntos materiales

102-47

Economía y Governance

1	Buen gobierno y transparencia
2	Gestión del riesgo y compliance
3	Ética e integridad
4	Gestión de la reputación
5	Gestión segura y sostenible del agua
6	Sostenibilidad financiera
7	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente
8	Transferencia de conocimientos e innovación
9	Tecnologías inteligentes
10	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público

Medio ambiente

18	Adaptación al cambio climático
19	Gases de efecto invernadero
20	Consumo energético
21	Calidad del agua tratada
22	Preservación de la biodiversidad
23	Eficiencia en las redes de distribución del agua
24	Minimización del impacto de las operaciones
25	Economía circular

Empleados

11	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad
12	Compensación y prestaciones a los empleados
13	Formación y desarrollo
14	Diálogo y relación con los empleados
15	Medidas de conciliación a empleados
16	Diversidad e igualdad
17	Seguridad y salud laboral

Sociedad

26	Transparencia en la adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
27	Derechos Humanos
28	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos
29	Diversificación de servicios y tarifas
30	Transparencia en las tarifas
31	Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad
32	Desarrollo de la comunidad local
33	Gestión responsable de las compras

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

102-46

Cobertura de los asuntos materiales

ID	Asunto material	Categoría	Estándares GRI	Dónde ocurre el impacto*
1	Buen gobierno y transparencia	Economía y governance	102-18; 102-21; 102-25; 102-26; 102-32	D
2	Gestión del riesgo y compliance	Economía y governance	103-1 a 103-3; 205-1; 205-2; 206-1; 307-1; 416-2; 417-2; 417-3; 418-1; 419-1	D
3	Ética e integridad	Economía y governance	102-16; 102-17	D
5	Gestión segura y sostenible del agua	Economía y governance	103-1 a 103-3; 203-1; 303-1; 303-3; 306-1	DyF
6	Sostenibilidad financiera	Economía y governance	103-1 a 103-3; 201-1	D
7	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	Economía y governance	103-1 a 103-3; 418-1	DyF
10	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Economía y governance	103-1 a 103-3	DyF
17	Seguridad y salud laboral	Empleados	103-1 a 103-3; 403-1 a 403-4	D
18	Adaptación al cambio climático	Medio Ambiente	103-1 a 103-3; 305-1 a 305-5	DyF
20	Consumo energético	Medio Ambiente	103-1 a 103-3; 302-1; 302-4	D
21	Calidad del agua tratada	Medio Ambiente	103-1 a 103-3; 416-2	DyF
23	Eficiencia en las redes de distribución del agua	Medio Ambiente	103-1 a 103-3	DyF
25	Economía circular	Medio Ambiente	103-1 a 103-3; 306-2; IS1	DyF
28	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	Sociedad	103-1 a 103-3	DyF
30	Transparencia en las tarifas	Sociedad	103-1 a 103-3	DyF
31	Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	Sociedad	103-1 a 103-3; 203-2	F

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

COMPROMISO
NUESTRAS CIFRAS
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 PROVEEDORES RESPONSABLES
6 ACCESO AL AGUA
7 EQUIDAD Y PERSONAS
8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
COLABORACIÓN
LAS ALIANZAS COMO MOTOR
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
SOBRE NUESTRO INFORME
ANEXOS

Matriz de materialidad

Tipos de relevancia

- Relevancia baja: Todos los asuntos considerados como de "relevancia baja" están ponderados por debajo del 50% tanto por la compañía como por los representantes de los grupos de relación.
- Relevancia media: Todos los asuntos considerados como de "relevancia media" están ponderados entre el 50% y el 75% por la compañía o por los representantes de los grupos de relación.
- Relevancia alta: Todos los asuntos considerados como de "relevancia alta" están ponderados por encima del 75% por la compañía o por los representantes de los grupos de relación.

© **SUEZ Spain, 2018**

Dirección de Desarrollo Sostenible

Edición: hores.com

Diseño gráfico: Ortega i Palau

Fotografías: Xavi Gómez y archivo fotográfico Marketing up

Fotografías de portada de los apartados de RGP: M. García Baena, Núria Barberà Viscasillas, Eva Cabedo, Carolina Gavilán, Beatriz Revuelta, Clemente Vergara (concurso de fotografía sobre biodiversidad y sostenibilidad)