



Estado de Información No Financiera 2022

#missionwater

ÍNDICE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA DE 2022

INFORMACIÓN RELATIVA AL INFORME.....	3
1. MODELO DE NEGOCIO	4
2. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES.....	12
3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	21
4. CUESTIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS HUMANOS	31
5. CUESTIONES CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	34
6. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	38
ANEXO: TABLA DE CONTENIDOS DE ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	45

INFORMACIÓN RELATIVA AL INFORME

El presente informe de Estado de Información No Financiera, en adelante EINF, correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022. Se publica en cumplimiento a la *Ley 11/2018, del 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas.*

Este documento hace referencia a la actividad de Gestión y Técnicas del Agua S.A.U. Para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada apartado en la tabla “Índice de Contenidos” del EINF.

En este contexto, a través del Estado de Información No Financiera, Gestión y Técnicas del Agua S.A.U., tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales, relativas al personal, relacionadas con los derechos humanos y con la prevención de la corrupción, relevantes en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

1. MODELO DE NEGOCIO

Gestión y Técnicas del Agua S.A.U., en adelante “GESTAGUA” o “la Sociedad” tiene su domicilio social en Calle Rosario Pino, 14-16, 28020 Madrid. Se constituyó el 17 de enero de 1986, estando inscrita en el registro Mercantil como sociedad unipersonal desde 2008.

GESTAGUA tiene como objeto social y actividad la prestación de servicios de gestión relacionados con la utilización del agua, tanto en abastecimiento como en saneamiento y depuración, recogida de basuras incluyendo servicios de operación, conservación y mantenimiento de instalaciones, y el arrendamiento y/o concesión de cualquier actividad relacionada con el consumo y tratamiento del agua.

GESTAGUA está integrada en el Grupo SAUR cuya sociedad dominante es HIME, S.A., sociedad de origen francés que formula y publica cuentas anuales consolidadas.

El Grupo SAUR es uno de los líderes mundiales en la gestión del Ciclo Integral del Agua y su tecnología asociada. Respecto al mercado español, GESTAGUA es el socio profesional tecnológicamente mejor cualificado para la gestión del Ciclo Integral del Agua, en su totalidad o en alguna de sus fases, ya sea por uso humano, agrícola o industrial.

GESTAGUA apuesta por la optimización de recursos, la eficiencia hidráulica y la innovación como mecanismos para garantizar el suministro, ya que el agua es un recurso escaso que hay que gestionar de manera responsable para asegurar un abastecimiento ininterrumpido que permita satisfacer la demanda.

La Sociedad desarrolla su actividad en **50 explotaciones** distribuidas por todo el territorio nacional, mediante concesiones administrativas y contratos de prestación de servicios. Las tarifas de facturación de los servicios de agua y de alcantarillado están sujetas a autorización administrativa.

En la actualidad, GESTAGUA atiende las necesidades de casi **1 millón de ciudadanos**, en **más de medio centenar de municipios**. Concretamente este 2022, **900 mil habitantes** y 63 municipios recibieron los servicios de GESTAGUA.

El Equipo Directivo está integrado por un grupo de profesionales cualificados que garantizan la gestión de los servicios del Ciclo Integral del Agua. En el siguiente organigrama se encuentran los directivos de las diferentes áreas de GESTAGUA:



El Consejo de Administración está compuesto por los siguientes consejeros: Patrick Bléthon, Anne-Laure Duvaud, Patrick Martin, Rogério Koehn, Pablo López-Campos Gavini, Beatriz Mato Otero, Javier Vega De Seoane Azpilicueta, Elena Valenciano Martínez-Orozco, Julio Gómez-Pomar Rodríguez y Nader Antar.

Las acciones y el compromiso de GESTAGUA se basan en la buena gestión, la satisfacción de los clientes y la mejora continua. Para ello, cuenta con colaboradores tan cualificados como implicados en el buen fin de las obligaciones. Principios como la diversidad, la estabilidad en el empleo, la conciliación de la vida profesional y familiar, la formación continua o la responsabilidad, inspiran los valores de la Sociedad que son: responsabilidad, transparencia, innovación, solidaridad y proximidad.

Como parte del Grupo SAUR, GESTAGUA reafirma su compromiso de pasar a la acción, así como de defender y reunir a todas las partes interesadas para garantizar un mundo más seguro para las generaciones futuras. Como actor histórico en el sector del agua y los servicios esenciales, el GESTAGUA vela por la protección medioambiental en los territorios a los que sirve. El Grupo siempre se ha preocupado por ofrecer la misma calidad de servicio tanto a pequeños municipios como a grandes ciudades, porque se rige por una sola misión: devolver al agua el valor que se merece.

Por ello, GESTAGUA invita a la población a su *mission water*, es decir, darle al agua el valor que realmente se merece, al tratarse de una materia limitada y vital. Conscientes de que el agua es fuente de toda vida, nuestra ambición consiste en crear un impacto positivo y liderar la transición hídrica de aquí a 2030. Por esta razón, a diario se emprenden acciones para asegurar que las personas puedan acceder la cantidad y calidad del agua que necesitan.

GESTAGUA marca tres objetivos para apoyar sus valores y la *mission water*:

- 1. Garantizar agua y saneamiento para todos:** hemos alineado nuestros esfuerzos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU para 2030. Las políticas y actividades empresariales de GESTAGUA se centran principalmente, en el 6º ODS, "Garantizar el acceso al agua y al saneamiento para todos".
- 2. Responsabilidad social e innovación local:** En estos ámbitos, hemos priorizado nuestro trabajo en torno a otros 11 ODS. Estos están relacionados con la acción por el clima, el consumo y la producción sostenibles, la igualdad (de género), la biodiversidad, la energía y las ciudades, entre otros.
- 3. Impacto en el 30% de los 17 ODS de las Naciones Unidas:** Incidimos directamente en el 30% de las 169 metas asociadas a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Y, en toda nuestra organización, nos unimos con entusiasmo a todos los actores que trabajan por estos mismos objetivos.

El Informe de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo (WWDR) 2021 destacó que nuestra incapacidad colectiva para reconocer el valor del agua es la

principal causa de su despilfarro y mal uso. En GESTAGUA, situamos el valor del agua en el centro de nuestra misión para contribuir realmente a la transformación medioambiental, social y económica que necesita nuestro mundo.

Para evaluar los progresos que hacemos en nuestro desempeño sostenible, utilizamos 3 indicadores clave de rendimiento (KPI). Los tres representan cuestiones que creemos que la sociedad debe abordar para restablecer el equilibrio hídrico y estar más preparada para el futuro. Y los tres están en consonancia tanto con los principales retos del sector como con nuestra propia estrategia.

- 1. Reducir las extracciones de agua:** Como empresa del Ciclo del agua, todo lo que hacemos está encaminado a proteger el agua y promover su uso responsable. Nuestro objetivo con este KPI es reducir sistemáticamente las extracciones anuales de agua en las zonas en las que prestamos servicios de agua. En cifras, esto significa reducir sistemáticamente el volumen de agua extraída del medio ambiente por abonado cada año.
- 2. Descarbonización de nuestras actividades:** Contribuimos a la lucha contra el cambio climático comprometiéndonos a una reducción significativa y a corto plazo de nuestra huella de carbono. En cifras, reduciremos la intensidad de nuestras emisiones de carbono dentro de los alcances 1 (emisiones directas) y 2 (emisiones derivadas del consumo de electricidad) por seis antes de 2025. A largo plazo, nuestro objetivo es conseguir Cero Emisiones Netas en los alcances 1 y 2 antes de 2035, y Cero Emisiones Netas en todos los alcances (incluido el alcance 3, emisiones indirectas) antes de 2050. Por supuesto, esto significa medir nuestras emisiones, reducirlas en la medida de lo posible y compensar, a nivel local, todas las emisiones que no podamos evitar.
- 3. Alcanzar la paridad de género en el liderazgo:** Una mayor diversidad e inclusión de género impulsa el compromiso, el rendimiento y la innovación. Nuestro objetivo aquí es tener al menos un 28% de mujeres en puestos ejecutivos para 2023, y un 40% para 2025. Este KPI está en consonancia con el 5º Objetivo de Desarrollo Sostenible de la ONU: lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.

Estos tres objetivos están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, cuya finalidad es generar un movimiento internacional de empresas sostenibles en alianza con los gobiernos y la sociedad civil, para lograr el desarrollo sostenible de nuestro planeta. GESTAGUA trata de alcanzar estas metas presentes en los 17 ODS.

Como se puede observar la Sociedad tiene un gran compromiso con la calidad de gestión y persigue la excelencia en todas sus operaciones, actuando siempre bajo criterios de máxima seguridad, fiabilidad y transparencia. Asimismo, GESTAGUA apuesta por la integración de sus Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Energía, Prevención de Riesgos Laborales y

Cumplimiento manteniendo una Política de Gestión Integrada de acuerdo con estos principios. Comprometidos con la gestión de los recursos naturales como un elemento clave, desarrollan sus actividades siguiendo las normas:

- UNE-EN-ISO 9001: GESTIÓN DE CALIDAD.
- UNE-EN-ISO/IEC 17025: GESTIÓN LABORATORIO DE ENSAYOS.
- UNE-EN-ISO 14001: GESTIÓN AMBIENTAL.
- UNE-EN-ISO 50001: GESTIÓN ENERGÉTICA.
- ISO 45001: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
- UNE 19601: GESTIÓN COMPLIANCE PENAL.
- ISO 37001: GESTIÓN ANTISOBORNO.

Siguiendo con su enfoque de empresa responsable, GESTAGUA estructura su compromiso en torno a tres pilares que guían la acción diaria de la empresa:

- Preservación y valoración de los recursos territoriales.
- Progreso colectivo y creación de valor local.
- Empresa a escala humana.

Como no puede ser de otra manera, GESTAGUA se alinea con los valores y compromisos del Grupo SAUR. Por ello, se adhiere a su Código de Conducta, integrando sus principios y adaptándolos a la actividad realizada en España. Asimismo, para la sociedad es esencial que sus proveedores compartan sus valores y actúen siempre respetando su Código de Conducta para evitar conflictos de interés, prácticas corruptas o cualquier otra práctica que suponga el incumplimiento de los valores y principios de GESTAGUA. Por ello, cualquier proveedor puede adherirse al Código de Conducta de GESTAGUA a través del formulario habilitado para ello y enviarlo a bmarcos@gestagua.es.

La gestión de recursos escasos y la interacción con todo tipo de influencias deriva en una serie de riesgos en materia de corrupción. Por tanto, para garantizar el cumplimiento de la ley y la legislación, la sociedad ha llevado a cabo una serie de planes contra la corrupción y el soborno. Entre las políticas desarrolladas disponen de la Política Integrada del Sistema de Gestión, donde se establecen principios contra la corrupción y soborno; Política Antisoborno donde se establece un marco de referencia para la consecución y revisión de los objetivos antisoborno; Política de Compliance Penal cuyo objetivo es servir de guía para cumplir con la legislación; Programa de Prevención de Riesgos Penales donde se recogen los delitos que pueden imputar responsabilidad penal y las medidas de control; y una serie de mecanismos para luchar contra el blanqueo de capitales.

En 2003 SAUR firmó el Pacto mundial de las Naciones Unidas, una iniciativa internacional de compromiso voluntario en materia de responsabilidad social de las empresas lanzada en el año 2000 por las Naciones Unidas. Formando parte de este pacto, el Grupo, se compromete a apoyar y fomentar los 10 principios universales del Pacto en lo relativo a los derechos del hombre, las normas del trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. GESTAGUA como filial está alineada con este pacto.

Como ya se ha mencionado anteriormente, GESTAGUA apuesta por un futuro sostenible. Por eso, se desarrollan aplicaciones inteligentes para las diferentes etapas que integran el Ciclo

Integral del Agua. Entre las soluciones tecnológicas desarrolladas por la Sociedad destacan las siguientes: tecnología para la gestión eficiente (GEA, Hermes, Aquael, NEO) y tecnología para la transparencia (Azul y Argos).

- GEA - Herramienta de gestión integral: integra los activos lineales y puntuales de todas las infraestructuras hidráulicas con el Sistema de Información Geográfica, lo cual facilita la gestión de las operaciones y la supervisión de las órdenes de trabajo.
- HERMES – Control de procesos: analiza todas las señales de la instrumentación de las infraestructuras hidráulicas, lo cual permite elaborar patrones predictivos de comportamiento y adelantarse a los fallos del sistema.
- Aquael – Aplicación de gestión de recursos naturales, agua y energía, cuya finalidad es básica para lograr la eficiencia medioambiental de nuestra gestión.
- NEO – Órdenes de trabajo: crea órdenes de trabajo en movilidad, órdenes de activos lineales, órdenes puntuales y flotas, modo online y offline.
- Azul - Gestión del cliente: integra la información de la base de clientes (desde la lectura de los contadores hasta las facturas emitidas, pasando por la ubicación geográfica de las acometidas proporcionadas por el GIS), lo cual permite dar soluciones individualizadas a los requerimientos de los usuarios.
- Argos – Data Board: gestión de KPIS, facturación, impagados, órdenes de trabajo de saneamiento y abastecimiento, costes de compra de agua, producción y costes de energía, todo esto permite controlar de forma sostenible los recursos naturales disponibles.

GESTAGUA dispone de un Manual de Procedimientos de Gestión de Riesgos y Oportunidades para definir las actividades necesarias, a partir de una metodología de identificación y análisis del riesgo, con el fin de diseñar e implementar planes de acción para mitigarlos. Este procedimiento aplica a todos los procesos de GESTAGUA y comienza con la identificación de eventos y riesgos y finaliza con la implementación de los planes de acción. El proceso establecido es el siguiente:

- Gestión de riesgos y oportunidades.
- Evaluación de riesgos.
- Evaluación de riesgos y oportunidades para el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

GESTAGUA es consciente de la relevancia que adquiere la gestión de riesgos para mantener la sostenibilidad a corto y largo plazo. Por ello, lleva a cabo una planificación estratégica con objetivos claros fijados a partir de los resultados de su análisis de riesgos, entendiendo por riesgo cualquier evento potencial que pueda impedir el alcance de sus objetivos estratégicos. GESTAGUA valora sus riesgos según su:

- Probabilidad de ocurrencia: probabilidad de que se materialice el riesgo.
- Impacto en la Sociedad: medida en la cual el riesgo puede afectar a la consecución de los objetivos estratégicos.

Para ello, dicho Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades, está basado en:

- Gestionar los riesgos de forma transversal en toda la Sociedad, sin excepciones, con el fin de alcanzar sus objetivos estratégicos.
- Desarrollar las siguientes fases en la gestión de riesgos: identificación, evaluación, respuesta y seguimiento según los procedimientos establecidos.
- Asegurar que las respuestas a los riesgos son consistentes y adecuadas a las condiciones de la Sociedad y del entorno económico.
- Valorar de manera continua, por parte de La Dirección, los riesgos identificados y las respuestas previstas.
- Recoger los riesgos identificados en el mapa de riesgos de la Sociedad, según su probabilidad e impacto, realizando revisiones periódicas y actualizaciones cuando se producen hechos relevantes.

Este Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades es responsabilidad de la Dirección, no obstante, el departamento de Calidad y Medio Ambiente es el encargado de actualizar el procedimiento.

El último Mapa de Riesgos de GESTAGUA tiene definidos diferentes niveles de riesgo según la actividad. Algunas de las actividades con mayor riesgo a nivel de compliance son: asesoramiento legal, gestión de procedimientos judiciales, administración de personal & Payroll, prevención de Riesgos Laborales y desarrollo de negocio. Además, en el mapa de riesgos GESTAGUA identifica los siguientes procesos con riesgo crítico o importante: gestión de abonados, ciclo integral del agua, control de laboratorio y acción preventiva.

El proceso de análisis y diseño de las respuestas a estos riesgos es llevado a cabo por los responsables de riesgos de la alta dirección y de los procesos. Por otro lado, también se realiza un seguimiento y monitorización de los riesgos identificados y las acciones definidas para asegurar qué respuestas son viables y eficientes.

GESTAGUA está trabajando para minimizar los principales riesgos identificados, es decir, aquellos con mayor impacto y probabilidad.

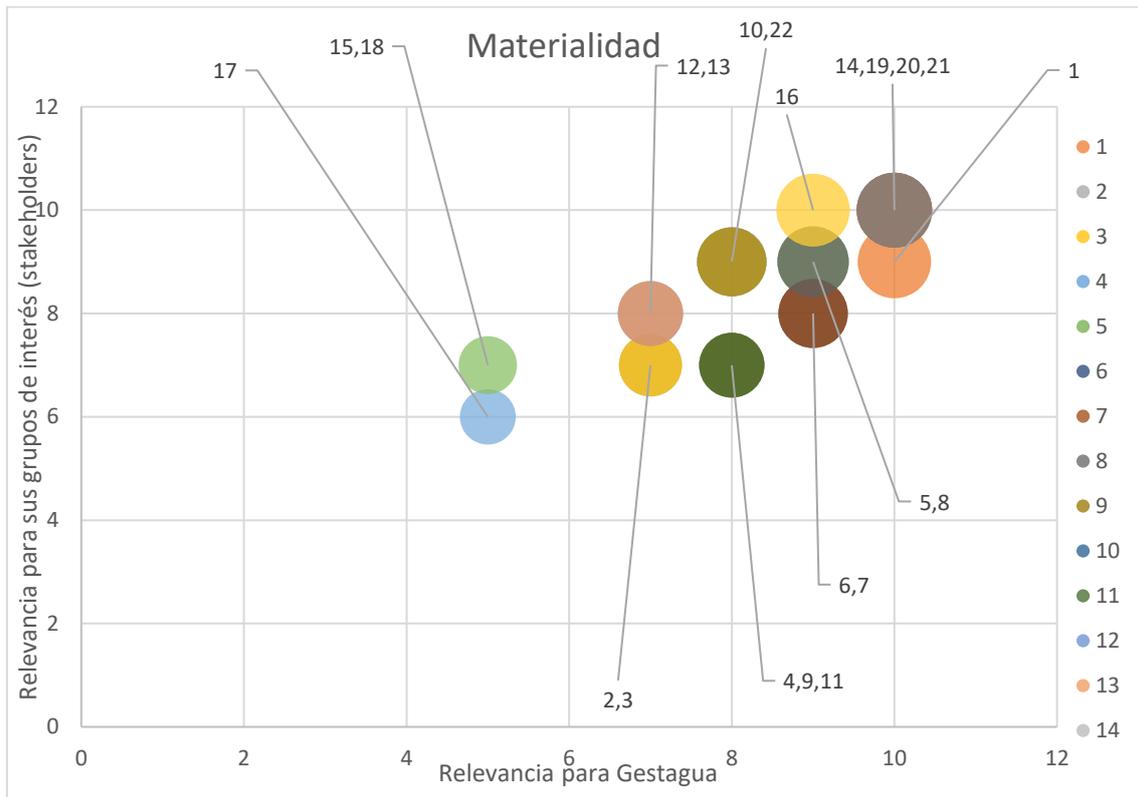
Asimismo, también se han tenido en cuenta el contexto y regulación del sector, así como las principales demandas de los asociados, las tendencias sectoriales y las mejores prácticas para determinar qué aspectos no financieros son relevantes para GESTAGUA.

De esta forma, y de acuerdo con el modelo de negocio, se han identificado como principales aspectos materiales los siguientes, ordenados de mayor a menor importancia para GESTAGUA:

- Buen gobierno y transparencia.
- Calidad en el suministro de agua y la salud de consumidor.
- Preservar la disponibilidad de agua.
- Continuidad de los servicios y gestión de crisis.
- Innovación y adaptación continua.
- Cumplimiento normativo y ético.
- Salud y seguridad para los trabajadores.
- Satisfacción de clientes y consumidores.
- Derechos humanos.
- Acceso al agua.

GESTAGUA ha realizado un análisis de materialidad sobre aspectos económicos, medio ambientales y sociales asignando una puntuación a cada aspecto según su relevancia tanto para GESTAGUA como para sus stakeholders. A continuación, se presentan los resultados:

Análisis de materialidad	Relevancia para Gestagua	Relevancia para sus grupos de interés (stakeholders)
Aspectos económicos		
1.Desempeño económico.	10	9
2.Presencia en el mercado (alcance, lugares en los que opera la compañía, salarios, Comité de Dirección locales).	7	7
3.Consecuencias económicas indirectas de la compañía en los lugares en los que opera (desarrollo económico, servicios, infraestructuras, creación de puestos de trabajo).	7	7
4.Prácticas de adquisición: contratación y compra a proveedores locales.	8	7
Aspectos medioambientales		
5.Materiales que se emplean en los centros de trabajo (consumo, toxicidad, renovables, reciclables).	9	9
6.Consumo eficiente de energía (electricidad, combustible, calefacción, refrigeración).	9	8
7.Consumo eficiente de agua (fuente, cantidad, reutilización).	9	8
8.Afección a la biodiversidad por las instalaciones y actividades de la compañía.	9	9
9.Emisiones a la atmósfera y su impacto en el cambio climático (GEI: gases de efecto invernadero).	8	7
10.Efluentes y residuos (cantidad, calidad de las aguas vertidas, tipología de los residuos y su gestión).	8	9
11.Evaluación ambiental de los proveedores (consideración de criterios de comportamiento ambiental en la selección de proveedores).	8	7
Aspectos sociales		
12.Empleo (de calidad, homogéneo por centros, tasas de rotación, prestaciones sociales, derecho a bajas y reincorporaciones)	7	8
13.Relaciones entre los trabajadores y la dirección (convenios colectivos, consultas, negociaciones)	7	8
14.Salud y seguridad de los empleados en sus puestos de trabajo.	10	10
15.Formación y desarrollo profesional.	5	7
16.Promoción de la diversidad y la igualdad de oportunidades (sexo, edad, raza, discapacidad, orientación sexual, u otros grupos minoritarios).	9	10
17.Evaluación de derechos humanos (análisis de riesgos en cadena de suministro)	5	6
18.Acción social (enfocada a la salud de la sociedad, cooperación internacional, programas de desarrollo, inversiones)	5	7
19.Cumplimiento regulatorio en todos los ámbitos socioeconómico, ambiental, prestación del servicio...)	10	10
20.Lucha contra la corrupción y el soborno	10	10
21.Gobierno corporativo y conducta ética	10	10
22.Servicio al cliente y reclamaciones	8	9



Dado que hay puntuaciones idénticas en algunos aspectos, se ha identificado la posición de los mismos en el gráfico.

A continuación, en respuesta a dichos aspectos materiales, se describen las principales líneas del desempeño relativos a las cuestiones medioambientales, sociales, relativas al personal y a los derechos humanos, y los referidos a la lucha contra la corrupción y el soborno.

2. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Para GESTAGUA, la conservación y la protección del medio ambiente forman parte de su misión y son una de las principales tareas del día a día debido a que actúa como gestor de un recurso natural imprescindible para la vida y como responsable de la depuración y del adecuado vertido a cauce de las aguas residuales.

El agua es uno de los componentes más importantes a nivel global, además de ser un recurso esencial para la vida y el funcionamiento de los ecosistemas, es un factor de producción insustituible en numerosas actividades económicas, como el turismo y la industria. Muchas de estas actividades podrían verse afectadas como consecuencia de problemas de escasez y deterioro de la calidad del agua y de fenómenos extremos.

Los compromisos y principios básicos en los que se fundamenta el comportamiento ambiental de GESTAGUA, se encuentran recogidos en la política del Sistema de Gestión, que rige la actitud positiva y proactiva de la compañía en todos sus niveles hacia la conservación, protección y respeto del agua.

Como parte de su política estratégica de mejorar el desempeño ambiental, GESTAGUA implantó en 2019 un Sistema de Gestión Energética, acorde a los requisitos de la UNE-EN ISO 50001:2018, que junto con las normas UNE-EN ISO 9001 e UNE-EN ISO 14001 constituyen los sistemas integrados en la empresa. Todos ellos certificados por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Este Sistema de Gestión Integrado tiene como finalidad facilitar a la organización herramientas que permitan la reducción y la identificación de actividades de mayor impacto, para evitar la afección al medio, así como la detección de oportunidades de mejora. Es por esto mismo que uno de los principales objetivos de GESTAGUA es el trabajo en la implantación de este sistema, su mantenimiento y buen desempeño.

GESTAGUA considera que un aspecto fundamental es la formación y sensibilización ambiental de todos los trabajadores y colaboradores, con el fin de que estén plenamente informados y sean conocedores de las cuestiones ambientales relativas a su área de actuación, y así poder contar con su participación y apoyo en todas las acciones de gestión y puestas en marcha.

GESTAGUA se esfuerza en transmitir a la sociedad los valores de respeto por el medio ambiente y por los recursos que ofrece el planeta. GESTAGUA quiere compartir su conocimiento a través de acciones educativas y divulgativas que ayuden a contar con ciudadanos más concienciados e implicados.

Una de las herramientas con las que cuenta la compañía para poder llevar a cabo una buena gestión ambiental y analizar de forma precisa la relación de la actividad con el medio, es el Manual de Procedimientos de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales, donde se describe el proceso de identificación de los aspectos ambientales relacionados con las actividades, productos y servicios sobre los que se puede ejercer un control. Existen dos tipos de aspectos ambientales, los directos y los indirectos cuyas características difieren.

Los aspectos directos, son aquellos generados por las actividades de la organización que pueden ser gestionados y controlados. Tales como, las emisiones atmosféricas, los vertidos al agua, la generación y gestión de residuos, el empleo de recursos naturales y materias primas y el riesgo de accidentes e impactos ambientales.

Por otro lado, los aspectos indirectos son aquellos que son consecuencia de las actividades y servicios de una organización sobre los que no se tenga pleno control. Se pueden incluir cuestiones como, trámites administrativos, comportamiento y las prácticas ambientales de los proveedores y la elección de los servicios auxiliares externos a la organización.

Asimismo, cuenta con un Procedimiento de emergencias medioambientales que garantiza la detección rápida de la situación de emergencia, guía una toma de decisiones eficaz para cada tipo de suceso en función de su gravedad y aporta las herramientas necesarias para la contingencia de la emergencia, evitar su propagación o que genere daños mayores. Además, cuenta con un enfoque a la mejora continua, garantizando que se comparta la experiencia aprendida de cada suceso y está alimentando el sistema.

Concretamente, cuenta con una instrucción específica para la recogida de derrames, inundaciones EDAR, fugas de cloro gas, cortes eléctricos y las comunicaciones de las emergencias. En estas instrucciones, se detallan los procedimientos a seguir para la comunicación interna de las distintas tipologías de emergencias, así como coordinar las acciones necesarias para maximizar la efectividad de la respuesta.

GESTAGUA cuenta con un mapa de identificación de riesgos como herramienta para la detección, evaluación y tratamiento de estos. Entre los principales riesgos identificados por GESTAGUA en materia medioambiental son los siguientes la incapacidad de Gestión integral en instalaciones con contratos de explotación a corto plazo, el mal funcionamiento del proceso y/o problemas para abordar inversiones al respecto por una mala recepción de instalaciones, el posible desabastecimiento en la compra de agua, la posible contaminación de recursos, la suspensión del abastecimiento por avería, la obsolescencia en las redes de conducción y fugas en las red potable o el posible incumplimiento de la calidad del agua.

Para mitigar dichos riesgos identificados, entre otros, GESTAGUA cuenta con una serie de herramientas pertenecientes al sistema de gestión. Entre ellas se encuentran los planes de acción, las no conformidades, las auditorías, objetivos e indicadores de desempeño, procedimientos e instrucciones específicas, la política del sistema de gestión integrada o la revisión por la dirección.

Entre las actividades llevadas a cabo por GESTAGUA para desarrollar soluciones ambientales frente al cambio climático, cabe destacar su apoyo a la iniciativa VIRATEC. Cuya misión es incrementar la capacidad tecnológica, la innovación y la competitividad en aquellas empresas que aportan soluciones ambientales, creando la cooperación entre empresas públicas y privadas y generando sinergias.

Asimismo, la sociedad ha dedicado tanto recursos económicos como personales para la prevención de riesgos ambientales. Concretamente ha dedicado 1.823.766€ y en torno a 161 profesionales de la unidad de depuración y saneamiento.

No se han destinado provisiones y garantías para riesgos ambientales.

CONTAMINACIÓN

GESTAGUA es consciente de que sus actividades generan impactos ambientales y sociales, por ello considera que el conocimiento y la medición de estos impactos es el primer paso para establecer las estrategias orientadas a la minimización de estos. El sistema de gestión ambiental de GESTAGUA contempla el principio de la mejora continua del desempeño, e incluye entre sus objetivos la prevención y minimización de la contaminación, el compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental aplicable, y el seguimiento y control de los aspectos ambientales significativos. Las instalaciones se gestionan con criterios sostenibles, procurando racionalizar el consumo de materiales y energía haciendo más eficientes los procesos, evitando que se produzcan vertidos y emisiones a la atmósfera y gestionando los residuos adecuadamente.

En lo relativo a las medidas para reducir la contaminación, se han realizado mejoras en los centros para reducir los consumos haciendo uso del enfoque de la mejora continua del sistema de gestión integrado.

Dichos centros se encuentran avalados por el Sistema de Gestión Integrado, con la certificación de la norma UNE-EN ISO 14001.

Asimismo, uno de los principales propósitos a nivel de grupo es aumentar la flota de vehículos eléctricos, el objetivo es alcanzar 1.500 vehículos verdes para 2025. Respecto a la contaminación acústica, todas las maquinarias utilizadas en el proceso cuentan con un certificado de ruido.

GESTAGUA es consciente de que sus actividades generan impactos ambientales y sociales, por ello considera que el conocimiento y la medición de estos impactos es el primer paso para establecer las estrategias orientadas a la minimización de los mismos. Para ello cuenta con el Manual de Procedimientos de Accidentes Potenciales, cuyo objetivo es identificar las posibles situaciones de emergencia que puedan tener impacto en el medio ambiente y reducir los daños que pudieran derivarse. El proceso a seguir para la minimización del daño es el siguiente:

- Identificar riesgos ambientales.
- Evaluar los riesgos ambientales.
- Elaborar planes de emergencia ambiental e IT.
- Aprobar los planes de emergencia ambiental e IT.
- Formar.
- En caso de que se produzca el accidente, ejecutar el plan elaborado y realizar la evaluación de la emergencia.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

GESTAGUA dedica parte de sus esfuerzos a optimizar el uso de los recursos disponibles y evitar el derroche de agua durante los procesos de potabilización y depuración. Tiene el compromiso de garantizar el suministro ininterrumpido de agua, por eso, dispone de una red de instalaciones de almacenaje, control y distribución que garantizan el abastecimiento de agua potable.

Para garantizar una gestión de recursos hídricos adecuada a la demanda, GESTAGUA tiene como prioridad implantar medidas para minimizar las pérdidas de agua, entre las medidas tomadas se encuentran las siguientes:

- Se realiza una distribución sectorizada, que permite hacer análisis locales y estar seguros antes incidencias o necesidad de mantenimiento.
- Se detectan las fugas mediante el uso de equipos específicos para ello y mediante las lecturas de los contadores. A lo largo del 2022, se han llevado a cabo un total de 6.977 reparaciones sobre el total de las fugas detectadas.
- Se realiza un seguimiento exhaustivo de los volúmenes suministrados y registrados
- Se controla el Caudal mínimo nocturno.
- Se persigue el fraude.

GESTAGUA necesita consumir una gran cantidad de energía para realizar todos sus procesos. Esta energía procede de diversas fuentes, pero es fundamentalmente eléctrica. GESTAGUA cuenta con el Certificado de Garantía de Origen, que garantiza que la energía que comercializa proviene de fuentes de generación renovable. El consumo de energía está asociado a diferentes fases de la actividad:

- Ciclo Integral del Agua: producción, distribución, saneamiento y depuración.
- Actividades en las oficinas.

Para garantizar un consumo sostenible, GESTAGUA cuenta con el Manual de Procedimientos de Gestión de Consumos. El objetivo de este manual es realizar un control y seguimiento de las materias primas y recursos naturales empleados en las actividades que desarrolla la sociedad.

En cuanto al consumo energético, el Sistema de Gestión Energética tiene como finalidad facilitar a la organización herramientas que permitan la reducción y la identificación de actividades de mayor consumo, para evitar la fuga de energía y mejorar la eficiencia.

El sistema de gestión ambiental de GESTAGUA contempla el principio de la mejora continua del desempeño, e incluye entre sus objetivos la prevención y minimización de la contaminación, el compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y el seguimiento y control de los aspectos ambientales significativos. Las instalaciones se gestionan con criterios sostenibles, procurando racionalizar el consumo de materiales y energía haciendo más eficientes los procesos, evitando que se produzcan vertidos y emisiones a la atmósfera y gestionando los residuos adecuadamente.

Siguiendo con el uso de los recursos por parte de GESTAGUA, a continuación, se indica el consumo de agua total, concretamente se encuentra desglosado por consumo que proviene de los recursos propios de algunas explotaciones y el consumo de la compra de agua.

Compra Agua	20.751.633
Recursos Propios	15.014.670
TOTAL m³	35.766.303

A lo largo del año 2022, el total de abonados a los que se abastece es de 237.245, siendo el consumo de agua por abonado de 150,75 m³.

En lo referente al consumo energético, se puede observar dos tipos de consumo, indirectos y directos, el primero hace referencia a los consumos de electricidad, mientras que el segundo hace referencia a los consumos de petróleo o gas natural. A continuación, se muestra el consumo de energía, desglosado por consumo directo e indirecto:

Consumo directo	
Consumo de fuentes de energía no renovables (MWh)	
Gas Natural	0
Gasoil/Gasóleo	4.079
Consumo indirecto	
Energía intermedia adquirida y consumida (MWh)	
Electricidad	33.189,02
Consumo total energía	37.268,02

MEJORAS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA

La garantía de la calidad sanitaria del agua es esencial en la actividad de GESTAGUA. Para poder garantizar su calidad organoléptica, se llevan a cabo unos procesos de vigilancia continua desde el origen del abastecimiento hasta su entrega al consumidor, teniendo en cuenta siempre todos los parámetros exigidos en la legislación. Todos los derivados del proceso de vigilancia mencionado se realizan en laboratorios acreditados por la norma UNE-EN ISO/IEC 17025. En los mismos se realizan las determinaciones exigidas en el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero y en el Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, que modifica este, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

En el ámbito de la prevención y gestión de residuos, GESTAGUA trabaja para minimizar aquellos residuos que más generan o que mayor impacto tienen sobre el medio ambiente. El control de la gestión de los residuos en las explotaciones parte de la correcta separación de los residuos en el origen, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente.

En los últimos años, GESTAGUA ha tratado de aumentar la cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos que han sido destinados a la reutilización o revaloración. Dentro de los residuos no peligrosos generados destacan los asociados al proceso de depuración, es decir, los lodos generados en el tratamiento de aguas residuales en las EDAR (Estación Depuradora de Aguas Residuales). Dichos lodos deshidratados de las EDAR son aprovechados, en su gran mayoría en la agricultura. No obstante, este tratamiento no es realizado por GESTAGUA, debido a que no disponen de plantas de compostaje. Para ello, tienen subcontratados gestores externos quienes se encargan de gestionar los residuos de las EDAR's, en 2022 el total de residuos de materia seca ha sido de **5.049,78** toneladas.

A través de la red de colectores, se lleva a cabo la gestión de las aguas residuales y la prevención de vertidos de cargas contaminantes. El buen mantenimiento de dicha red es esencia, debido a que se transporta el agua antes de depurar a través de estos. Las estaciones depuradoras de aguas residuales se encuentran ubicadas en las cuencas de los ríos de la península, pero no se realizan todos los procesos de depuración posibles en todas ellas, sino que se adecúan a una serie de factores. Dichos factores son el tamaño de la depuradora, el número de habitantes para la que fue diseñada, los imperativos económicos, las variaciones estacionales de los ríos, el origen del agua residual y la posibilidad de que se efectúen vertidos industriales.

GESTAGUA cuenta con un Manual de Procedimientos del Control de Vertidos, donde se establecen una serie de procedimientos para la adecuada manipulación y gestión de los vertidos, para asegurar la protección de las personas y el medio ambiente. En el mismo se establece en siguiente proceso a seguir para mantener el nivel de calidad del agua:

- Autorización del vertido.
- Identificación del vertido.
- Caracterización del residuo.

Además de la determinación del proceso, también se establecen una serie de mecanismos de control, para la correcta gestión de las aguas residuales.

A su vez, también dispone del Manual de Procedimientos de Gestión General de Residuos, en éste se describen las operaciones llevadas a cabo por GESTAGUA para garantizar la adecuada gestión de los residuos generados. Dicho procedimiento afecta a los residuos no peligrosos, tales como los residuos urbanos o residuos inertes, y a los residuos peligrosos.

CAMBIO CLIMÁTICO

Uno de los retos ambientales que afecta directamente a la actividad de GESTAGUA es la lucha contra el cambio climático, ya que previsiblemente cada vez serán más frecuentes las situaciones de escasez del recurso y “estrés hídrico” en España.

GESTAGUA se preocupa de la sostenibilidad futura de su modelo de abastecimiento y, por ello, trabaja en el ámbito de la adaptación y mitigación para estar preparados y ser capaces de afrontar los efectos adversos provocados por el cambio climático. A su vez, trabaja para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) reduciendo el consumo de electricidad y combustibles fósiles.

Las emisiones a la atmósfera de gases de efecto invernadero atribuidas a las operaciones de GESTAGUA proceden de:

- Las emisiones directas, originadas por procesos y/o en instalaciones de (Alcance 1).
- Las emisiones de los gases de escape de los vehículos y máquinas, así como las del gasóleo utilizado en algunos procesos (Alcance 1).
- Las emisiones indirectas asociadas al consumo de energía eléctrica (Alcance 2). Estas emisiones dependen, además del consumo, del esquema de generación del sistema eléctrico peninsular.

- Las emisiones indirectas procedentes de actividades o servicios proporcionados por terceros, es decir, que se gestionan fuera de la sociedad, tales como el compostaje o la aplicación agrícola (Alcance 3).

Las emisiones directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero en toneladas de CO₂ de GESTAGUA se indican en la siguiente tabla:

Emisiones directas e indirectas (Alcance 1 y 2)	
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (Tn CO₂)	
Emisiones Directas	1.012,86
Emisiones Indirectas	3.660,77
Total de emisiones	4.673,63

Las emisiones indirectas en 2022 se han reducido sustancialmente puesto que para alcanzar los objetivos de reducción de la intensidad de carbono del Grupo Saur, compró garantías de origen (GO) a finales de 2022 para compensar las emisiones de algunas de sus sociedades, entre ellas, GESTAGUA. El certificado con garantía de origen del cual dispone GESTAGUA determina que un 57,25% de electricidad consumida en 2022 es de origen renovable.

Los principales puntos de emisión se localizan en los equipos y maquinaria, vehículos, sistemas de climatización, EDAR y ejecución de Obras.

Para el control de las emisiones atmosféricas GESTAGUA cuenta con un Manual de Procedimientos de Control de Emisiones a la Atmosfera. El alcance del procedimiento son los ruidos y las emisiones atmosféricas generadas por la sociedad, recayendo la responsabilidad de su aplicación en el responsable del Área de Calidad y Medio Ambiente. En el mismo se establecen dos procesos claramente diferenciados, el primero para el control de ruidos y el segundo para el control de las emisiones.

GESTAGUA tiene identificadas las emisiones atmosféricas más importantes que generan, así como los principales puntos de emisión de las mismas y una serie de medidas para controlarlas. A continuación, se detalla esta información:

- Emisiones de Óxidos de Nitrógeno, cuya fuente principal el tránsito de vehículos, entre las medidas establecidas para controlar estas emisiones disponen de la minimización y optimización de los traslados.
- Emisiones de Monóxido de Carbono, emitido a través de los vehículos y equipos de maquinaria que utilicen gasolina, carbón vegetal o madera. Las emisiones de los equipos de maquinaria se controlan a través de operaciones de mantenimiento preventivo, mientras que las emisiones de los vehículos se controlan a través de ITV y las correspondientes revisiones.

Las medidas tomadas para el control de estas emisiones son la minimización de los consumos y la adopción de buenas prácticas.

GESTAGUA se encuentra actualmente analizando la viabilidad de implementar el autoconsumo, a través de paneles fotovoltaicos en aquellas instalaciones en las que cuentan con mayor gasto

de energía eléctrica. Este proyecto se está realizando a través de una consultora, que cuenta con 15 años de experiencia suministrando electricidad de origen 100% renovable. En un primer análisis se han identificado 11 instalaciones (EDAR, ETAP, Sondeos) para las que la consultora ha realizado un análisis económico con una estimación de autoconsumo y una propuesta técnica de instalación. Para validar la propuesta y medir el impacto, se desarrollarán 5 pilotos.

Asimismo, para la gestión de la energía se cuenta con el apoyo de una consultora energética y medioambiental, con gran experiencia en eficiencia y gestión energética. Cabe destacar, que se dispone de telemetría diaria de los contadores de energía de las instalaciones, permitiendo una reacción inmediata ante cualquier anomalía. También cuentan con algunas soluciones de una consultora experta en Inteligencia Artificial del Agua, para prevenir fugas. Se trata de tecnología punta en Inteligencia Artificial, Big Data y Simulación Hidráulica. Las dos soluciones tomadas son las siguientes:

- Un software basado en la web, que es capaz de detectar de forma rápida y precisa las fugas u otras anomalías de la red de suministro.
- Un software basado en la web, que permite administrar todo tipo de contadores de agua, normalizando y analizando los datos de diferentes fuentes para determinar que contadores deben ser analizados.

Además, a nivel de grupo se ha establecido un *Sustainability Roadmap*, en el que se indican los mecanismos y pautas establecidos para prevenir y minimizar las fugas.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Para GESTAGUA es esencial la protección y conservación de la biodiversidad, reduciendo el impacto negativo de su actividad en los ecosistemas naturales y urbanos. Para ello, trata de realizar una gestión adecuada de los recursos propios utilizados y de los residuos generados, minimizando la contaminación provocada en las áreas protegidas próximas a las explotaciones. Asimismo, cuenta con diversas medidas para lograr la consecución de uno de sus objetivos, utilizar energías verdes.

Dado que su actividad se expande en diversos puntos geográficos y explotaciones, GESTAGUA cuenta con una serie de espacios protegidos en varias de las explotaciones. Concretamente cuenta con dichos espacios en 27 de las 44 explotaciones. Entre los espacios protegidos se encuentran los siguientes: Red Natura 2000 en LA Ría de Foz, Laguna de Baldayo, Parque Natural Sierra Norte de Sevilla, Montes de Toledo, Embalse de la Bolera, Reserva de la Biosfera: Mariñas Coruñesas e Terras do Mandeo, Urdaibai, Reserva de Biosfera de Busturialdea, Río Fuengirola, Parque Natural de Las Lagunas de Ruidera etc.

Se han realizado diversas acciones en relación a la semana europea de la sostenibilidad, entre ellas destacan:

- La instalación de hoteles para insectos en la zona de Almería,
- La plantación de especies autóctonas en Villarrobledo, Carballo y Foz,
- La limpieza de playas en Fuengirola y sensibilización de limpieza de zonas urbanas en L'Ampolla.

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL Y FORMACIÓN

El cuidado del agua y el uso respetuoso de este recurso natural es labor de todos los ciudadanos. GESTAGUA considera que un aspecto fundamental para ello es la formación y sensibilización ambiental continua de todos sus trabajadores, para que sean conscientes de las cuestiones ambientales que aplican a su área de actuación y así poder contar con su participación y apoyo en todas las acciones de gestión y puesta en marcha que se lleven a cabo. Además de a los trabajadores, GESTAGUA se esfuerza por transmitir los valores por el respeto al medio ambiente y los recursos que ofrece el planeta a GESTAGUA, mediante acciones educativas y divulgativas.

En 2022, se han llevado a cabo las siguientes campañas de sensibilización:

- Fuengirola - Campaña “El Mar empieza aquí”.
- Congreso Concellos Carballo.
- Semana Europea del Desarrollo Sostenible.
- Octubre rosa.
- Campaña de ahorro de agua por sequía.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Los empleados constituyen uno de los principales activos para GESTAGUA, por ello es esencial establecer una serie de políticas, normas y procedimientos para generar un empleo de calidad y un desarrollo profesional acorde a las necesidades de GESTAGUA. Además, de proporcionarles los instrumentos y prestaciones necesarias para su adaptabilidad a las nuevas tendencias del entorno. Entre los principales riesgos relacionados con las cuestiones relativas al personal, destaca la contratación de personal de no cualificado, la falta de motivación del personal, no disponibilidad de personal adecuado o formado la pérdida de conocimiento por jubilación o rotación, la falta de implicación y baja sensibilidad de los trabajadores en materia de SST. Para garantizar la adaptabilidad de los empleados y la mitigación de los riesgos, GESTAGUA dispone políticas tales como:

- El Código de Conducta.
- Plan de igualdad.
- Convenios colectivos.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Manual de Procedimiento de Competencia, Formación y Eficacia Formativa.

EMPLEO

GESTAGUA cuenta con una plantilla de 489 trabajadores a cierre de 2022. De los cuales 82 son mujeres y 407 hombres, las mujeres por su parte constituyen un 17% de la plantilla, mientras que los hombres son el 83%. Entre la tipología de contratos, GESTAGUA dispone de 415 empleados con contrato indefinido y 61 empleados con contrato temporal. Cabe destacar que GESTAGUA solo opera en España, por tanto, todos sus trabajadores se encuentran ubicados allí. En las siguientes tablas se muestra la plantilla desglosada por edad, tipo de contrato y categorías profesionales:

En esta primera tabla se muestra la plantilla desglosada por sexo, edad y categoría profesional:

	Hombre			Mujer		
	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50
Consejeros/Alta Dirección			1			
Directores - Titulados Superiores/Medios y Jefes de Servicio		36	17		18	6
Encargados/Capataz	2	16	16	1	2	
G.P. II nivel "A" y "B"	5	153	98	2	32	18
G.P. I	10	38	15	1		2

A continuación, se elaboran tres tablas, en la primera se clasifican los contratos en indefinidos y temporales; en la segunda se indican el promedio de los contratos indefinidos y temporales por sexo y edad; y en la tercera la clasificación se realiza por categoría profesional, sexo y tipo de contrato:

	TOTAL EMPLEADOS
Empleados con contrato indefinido	415
Empleados con contrato temporal	61

	HOMBRES			MUJERES		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Empleados con contrato indefinido	9	207	126	2	47	24
Empleados con contrato temporal	5	25	25	1	4	1

	CONSEJEROS		DIRECTORES		ENCARGADOS/ CAPATAZ		G.P II nivel A y B		G.P.I	
	INDEF	TEMP	INDEF	TEMP	INDEF	TEMP	INDEF	TEMP	INDEF	TEMP
Hombres	1		49	2	27	1	226	31	38	21
Mujeres			23		3		46	5	2	1

A lo largo del 2022, se han producido 8 bajas definitivas, por motivo de despido. A continuación, se desglosan las bajas por sexo, edad y categoría profesional:

	Hombre			Mujer		
	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50
Directores - Titulados Superiores/Medios y Jefes de Servicio					1	
G.P. II nivel "A" y "B"		2	1			
G.P. I	1		3			

La retribución de los trabajadores supera en 4.801€ el salario mínimo interprofesional de España, concretamente en salario mínimo de los empleados de GESTAGUA es de 18.801€, mientras que el salario mínimo interprofesional es de 14.000€.

La remuneración se determina en los Convenios Colectivos para garantizar retribuciones acordes a el trabajo efectuado. GESTAGUA cuenta con un Convenio Colectivo a nivel estatal donde se indican las remuneraciones definitivas para el 2021 y para el 2022, así como la remuneración estimada para el 2023. La tabla salarial definitiva para el 2022 es la siguiente:

Grupo profesional	Salario Base	Plus Convenio	Complemento puesto de trabajo	Total mes	Gratificación Extraordinaria de Verano	Gratificación Extraordinaria de Navidad	Total anual 2022
G.P. I	1.003,21 €	224,17 €	172,21 €	1.399,59 €	1.003,21 €	1.003,21 €	18.801,54 €
G.P. 2 - Nivel B	1.014,56 €	224,17 €	198,7 €	1.437,43 €	1.014,56 €	1.014,56 €	19.278,31 €
G.P. 2 - Nivel A	1.036,32 €	224,17 €	211,93 €	1.472,42 €	1.036,32 €	1.036,32 €	19.741,67 €
G.P. 3 - Nivel B	1.062,81 €	224,17 €	225,19 €	1.512,17 €	1.062,81 €	1.062,81 €	20.271,64 €
G.P. 3 - Nivel A	1.094,03 €	224,17 €	238,43 €	1.556,64 €	1.094,03 €	1.094,03 €	20.867,70 €
G.P. 4	1.129,99 €	224,17 €	251,67 €	1.605,83 €	1.129,99 €	1.129,99 €	21.530,00 €
G.P. 5	1.165,96 €	224,17 €	264,92 €	1.655,06 €	1.165,96 €	1.165,96 €	22.192,60 €
G.P. 6	1.201,87 €	224,17 €	278,20 €	1.704,24 €	1.201,87 €	1.201,87 €	22.854,65 €

No obstante, también cuenta con una serie de convenios autonómicos y provinciales en los que se determinan mejores condiciones para los trabajadores, así como acuerdos con los sindicatos.

En lo referente a la remuneración media de los empleados de GESTAGUA, se han elaborado las siguientes tablas, donde se muestra la remuneración desglosada por sexo, edad y categoría profesional, tanto del año 2021 como del 2022:

	Hombres	Mujeres
Remuneración media 2021	29.986,93	28.927,67
Remuneración media 2022	32.057,28	31.095,53

	2021					
	Hombre			Mujer		
	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50
Directores - Titulados Superiores/Medios y Jefes de Servicio	25.980,13	54.815,62	91.482,47	26.498,03	48.438,29	59.122,50
Programadores Delineantes			32.342,71			
Encargados/Capataz		30.043,62	33.737,23		29.444,95	
G.P. II nivel "A" y "B"	23.490,50	24.747,06	26.126,60	19.787,11	22.925,32	24.097,52
G.P. I	20.956,47	23.197,02	23.856,36		20.575,71	19.331,00

	2022					
	Hombre			Mujer		
	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50
Directores - Titulados Superiores/Medios y Jefes de Servicio	27.360,13	60.294,56	88.885,57		46.857,72	65.162,32
Encargados/Capataz		32.002,25	32.780,39	32.925,19	26.770,92	
G.P. II nivel "A" y "B"	24.899,38	25.208,64	26.901,09	20.078,25	23.494,31	24.572,7
G.P. I	20.420,38	23.233,71	24.752,78	19.221,47		19.700,94

La retribución se determina en el Convenio Colectivo para garantizar la igualdad entre los salarios independientemente del género del trabajador, evitando la discriminación.

En GESTAGUA la brecha salarial en el año 2022 ha sido de 3% y se distribuye de la siguiente forma:

Remuneración media hombres 2022	32.057,28
Remuneración media mujeres 2022	31.095,53
Diferencia	961,76
Brecha salarial	3%

En relación a la remuneración media de los consejeros y la alta dirección por sexo es la siguiente:

	Hombres	Mujeres
Remuneración consejeros	127.780	49.999

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La jornada laboral de GESTAGUA, viene definida por el Convenio Colectivo estatal, siendo modificada ligeramente en los convenios provinciales y autonómicos. Dicha jornada tiene marcadas 1.744 horas anuales, la jornada laboral de lunes a jueves es de 8,5 horas, mientras que los viernes el número de horas trabajadas es de 7. Los trabajadores pueden disponer de entre 30 minutos y 1,5 horas para comer. Además, se les proporciona flexibilidad horaria a la hora de entrada, la hora de comer y la salida, concretamente cuenta con 5 opciones:

- Horario oficial: 8:30-14:00 y de 15:00-18:00, 1 hora para comer
- Opción A: 8:00- 14:00 y de 15:00-17:30, 1 hora para comer
- Opción B: 8:00- 14:00 y de 14:30-17:00, 1 hora para comer
- Opción C: 8:30-14:00 y de 15:30-18:30, 1 hora y media para comer
- Opción D: 9:00-14:00 y de 15:00-18:30, 1 hora para comer
- Viernes en todas las opciones de 8:00-15:00

De mediados de junio a mediados de septiembre los trabajadores cuentan con jornada reducida, siendo el horario de 8:00-15:00. Las vacaciones proporcionadas son 30 días naturales o 22 días laborables.

Asimismo, el Convenio contempla licencias y permisos correspondientes a situaciones relacionadas con el entorno personal y familiar, y están destinadas a cualquier trabajador o trabajadora. Dichas licencias y permisos permiten permisos por matrimonio, fallecimiento, accidente o enfermedad graves de familiares de segundo grado de consanguinidad, mudanza, funciones sindicales, preparación al parto o matrimonio de hijo o hija entre otros. Entre las medidas también se encuentra el teletrabajo, establecido en el acuerdo de teletrabajo. La flexibilidad horaria, el teletrabajo y los permisos son las principales medidas de conciliación con las que cuenta GESTAGUA.

Conforme a lo regulado en el artículo 20 bis del Estatuto de los Trabajadores, el artículo 88 de la LOPDGDD y el artículo 18 de la Ley de Teletrabajo, todo trabajador tiene derecho a la desconexión digital. Para tratar de garantizar esta desconexión laboral GESTAGUA cuenta con las siguientes medidas:

- Se reconoce el derecho de no atender dispositivos digitales para la prestación laboral fuera de la jornada laboral pactada y durante el tiempo dispuesto para permisos, licencias, vacaciones o reducciones de jornada, salvo que se den las causas de urgencia estipuladas en el siguiente punto.
- Las causas justificadas establecidas son aquellos supuestos que puedan suponer un grave riesgo para las personas, instalaciones, servicios etc. cuya urgencia requiera de adopción de medidas excepcionales o respuestas inmediatas.
- No se realizarán llamadas telefónicas, envíos de correos electrónicos o de cualquier tipo de mensajería a partir de las 20 horas y las 7:30 del día siguiente, excepto en las situaciones excepcionales mencionadas en el punto anterior.

Además de las medidas, GESTAGUA establece una serie de buenas prácticas para mejorar la gestión del tiempo de trabajo, entre ellas destacan las siguientes:

- Procurar que las comunicaciones se envíen exclusivamente a las personas implicadas, con el contenido imprescindible y la información simplificada.
- Promover la utilización del envío retardado en los correos que se emitan fuera de la jornada laboral.
- Programar respuestas automáticas durante los periodos de ausencia, indicando el periodo en el que no estará disponible y designando el contacto de la persona a la que se le haya asignado las tareas en su ausencia.

Salud y Seguridad

La prevención de riesgos laborales es un pilar fundamental para reducir la accidentabilidad laboral, GESTAGUA se compromete con sus trabajadores para garantizar su seguridad y bienestar.

GESTAGUA indica en su Código de Conducta que cualquier persona que trabaje para GESTAGUA o sus filiales tiene derecho a un entorno de trabajo sano, seguro y sin riesgos. En consecuencia, es una preocupación permanente de GESTAGUA garantizar y reforzar la seguridad de los miembros de la organización y de los intervinientes externos en el ejercicio de su función. Asimismo, se indica que GESTAGUA es muy consciente de los riesgos asociados a la vulneración de la vida privada de los empleados y colaboradores. Por ello, se compromete a establecer los medios necesarios para preservarla.

Por un lado, GESTAGUA vela por ofrecer en sus instalaciones las condiciones de trabajo adecuadas que busquen garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores. Asimismo, implementa mejores prácticas y los equipamientos más adaptados en lo relativo a la seguridad en el lugar de trabajo. GESTAGUA imparte a sus empleados la formación que se les adecue mejor a cada uno teniendo en cuenta sus funciones en materia de salud, de higiene y de seguridad. Además, se compromete a verificar de forma regular la correcta aplicación de las consignas en materia de salud y de seguridad en los puestos de trabajo. GESTAGUA también favorece un equilibrio apropiado entre el trabajo y la vida privada de sus trabajadores. Y es necesario añadir que está a disposición de todos los miembros de la organización la Política aprobada de prevención de riesgos laborales y cumplimiento.

GESTAGUA cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales para mejorar la eficiencia de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo e implantar actividades preventivas en la empresa, cuyos objetivos principales son:

- Cumplir con los principios incluidos en la política preventiva.
- Aplicar los principios recogidos en la normativa a aplicar.
- Mantener un nivel de siniestralidad inferior a la media del sector y tratar de alcanzar la meta de cero accidentes.
- Desarrollar, establecer y mantener su compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud, mejora continua de la gestión y desempeño de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Asimismo, GESTAGUA cuenta con el certificado ISO 45001 que gestiona la seguridad y salud en el trabajo.

A lo largo del 2022, se han registrado 10 accidentes laborales en hombres y leves, estando de baja únicamente 4 de los trabajadores. Por otro lado, no se ha registrado ninguna enfermedad profesional entre los trabajadores. La tasa de frecuencia relativa a los accidentes es de 12,34%, correspondiente a los 10 accidentes y 810.056 horas trabajadas. La tasa de gravedad por otro lado es de 0,03%, relativa a los 32 días de baja y 810.056 horas trabajadas.

Las horas totales acumuladas durante el ejercicio referentes a ausencias por enfermedad común, accidentes de trabajo y baja por maternidad y paternidad, han supuesto 82.664 horas.

Por otro lado, GESTAGUA espera de sus colaboradores que contribuyan a la seguridad en su lugar de trabajo teniendo conocimiento y respetando las leyes, reglamentos y políticas aplicables. Además, se espera que estos participen en las formaciones correspondientes y que informen de manera inmediata si hay algún incidente o encuentran alguna situación capaz de

comprometer la seguridad de alguien. Además, de utilizar los medios puestos a disposición de los empleados con el fin de que adopten una actitud preventiva que proporcione un entorno de trabajo seguro y adecuado.

RELACIONES SOCIALES

Todas las personas del equipo de GESTAGUA que cuentan con contrato laboral están cubiertas por el Convenio Colectivo estatal de la Sociedad. Además, cuenta con convenios provinciales y autonómicos que amparan los derechos de los trabajadores. Entre los convenios provinciales cuentan con el convenio provincial de Vizcaya, Toledo, Jaén, Alicante, Granada y Albacete. Los convenios autonómicos son los de Murcia y Cataluña. Y en último lugar, los convenios con acuerdos de mejora son los de Almería, Carballo, Culleredo, Foz, Fuengirola, Granada, Lugo EDAR, Lugo ETAP y Zaragoza.

FORMACIÓN

GESTAGUA no cuenta con un Plan de Formación Anual reglado para los empleados, debido a que la formación se imparte bajo demanda, ajustándose siempre a las necesidades particulares que puedan existir. Sin embargo, en 2022 se ha llevado a cabo un plan de formación en materia de Compliance Penal, para todo GESTAGUA, que pretende afianzar los conocimientos adquiridos en la formación impartida en el 2021, ahondando en conceptos propios de un sistema de compliance penal. Se realiza la formación por medio de videos de ficción sobre aspectos transversales del cumplimiento seguidos cada uno de ellos de un video didáctico explicando los supuestos que se presentan y aterrizados al entorno de GESTAGUA. Es una formación con el doble objetivo de inculcar conceptos relativos a una cultura de cumplimiento y refuerzo de conceptos aprendidos en anteriores campañas. El plan cuenta con los siguientes contenidos:

- Tema 1. El conflicto de intereses. El Fraude interno y externo. Detección y prevención de los conflictos de intereses. Los riesgos legales derivados de un conflicto de intereses.
- Tema 2. El Canal de denuncias. Garantías de su uso. Alcance. La importancia de su existencia en una organización.
- Tema 3 Investigaciones internas Garantías y procedimiento.

En el 2022, las horas de formación impartidas totales han sido 4.166,5 estando divididas por las distintas categorías acorde a la siguiente tabla:

	Horas formación totales
Directores - Titulados Superiores/Medios y Jefes de Servicio	783
Encargados/Capataz	394
G.P. II nivel "A" y "B"	2.698,5
G.P. I	291

Para garantizar que se proporcionan los recursos suficientes para cubrir todas las necesidades de los trabajadores en esta materia, el departamento de Recursos Humanos cuenta con un Manual de Procedimiento de Competencia, Formación y Eficacia Formativa. En el mismo se establece el procedimiento a seguir para identificar las necesidades de formación del personal

de la empresa, proporcionar dicha formación y evaluar su eficacia posteriormente. Concretamente el procedimiento a seguir es el siguiente:

- Establecer los requisitos de los distintos puestos de trabajo.
- Identificar las necesidades de formación.
- Recopilar las propuestas de formación.
- Elaborar la propuesta de formación definitiva.
- Presentar y aprobar las Acciones Formativas necesarias.
- Presentar las Acciones Formativas complementarias al DAF.
- Informar del curso a los trabajadores.
- Realizar la formación.
- Encuesta sobre la acción formativa.
- Evaluación de la eficacia de la formación impartida.

Asimismo, en el Manual se establecen los conocimientos básicos que deben tener los Administrativos, los operarios EDAR y de Red y los Jefes o Técnicos de Servicio, entre otros.

Asimismo, GESTAGUA cuenta con varios acuerdos con universidades para promover la empleabilidad juvenil. Concretamente cuenta con convenios con los siguientes centros formativos: Universidad Castilla La Mancha, CFP San Cristóbal, IES Consaburum, Universidad Politécnica de Madrid, Business School Emlyon y Universidad Santiago de Compostela. Todos ellos, los dos últimos iniciados en el año 2022.

ACCESIBILIDAD

En el Código de Conducta de GESTAGUA se especifica la no discriminación por discapacidad, incidiendo en ofrecer las mismas oportunidades de empleo a todos sus trabajadores sin distinción de género, costumbres, orientación sexual, edad, vulnerabilidad, etnia, nación, opinión política, estado de salud, apellido, pérdida de autonomía o discapacidad, nación o raza etc. En 2022 GESTAGUA cuenta con 5 empleados a cierre con una discapacidad igual o superior al 33%.

Asimismo, GESTAGUA lleva cabo una serie de donaciones a asociaciones de personas con discapacidad. Entre las mismas se encuentran donaciones para fomentar el acceso a la formación y al empleo de personas en riesgo de exclusión social y donaciones por los servicios prestados a GESTAGUA.

IGUALDAD

GESTAGUA cuenta con un Plan de Igualdad. El objetivo de dicho Plan es garantizar la plena igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, eliminando toda forma de discriminación directa e indirecta por lazo de sexo. El mismo se ha llevado a cabo bajo dos premisas principales, poner en valor y actualizar todas las medidas preexistentes en la Empresa en las materias descritas, e implantar un nuevo catálogo de medidas que rectifiquen y confirmen los compromisos adquiridos por la sociedad en materia de igualdad. Los principios rigen en Plan de Igualdad son los siguientes:

- Integración de la igualdad de trato entre mujeres y hombres como principio informador de la organización corporativa.
- Prohibición y rechazo de toda discriminación directa e indirecta por razón de sexo.
- Prohibición y rechazo del acoso sexual.
- Prohibición y rechazo del acoso por razón de sexo.
- Principios de indemnidad frente a represalias.
- Tutela judicial efectiva.

Asimismo, en el Plan de igualdad se establecen una serie de medidas en materia de igualdad de oportunidades y discriminación, en la que se determina el objetivo de la medida, se detalla una descripción, se indican los destinatarios de la medida, los ámbitos de actuación, los indicadores asociados a cada medida, el responsable y colaborador para la implantación, el seguimiento que se va a realizar, el ámbito temporal, el impacto, la dificultad de implantación y los recursos necesarios para la implantación. Las medidas establecidas son las siguientes:

- Protocolo para la prevención y tratamiento de situaciones de acoso.
- Crear la figura de Agente de Igualdad en materia de Igualdad y no discriminación.
- Campañas de sensibilización a empleados para compartir la asunción de responsabilidades familiares.
- Seguimiento de la mujer gestante y en periodo de lactancia.
- Difusión de contenidos de igualdad a través de canales de comunicación interna.
- Incluir en las acciones de bienvenida contenidos en materia de igualdad.
- Implantar canales de comunicaciones dirigidos a toda la plantilla para la detección y atención de problemas de igualdad.
- Crear un espacio de igualdad en la intranet de GESTAGUA.
- Elaboración de un código de buenas prácticas en el uso de lenguaje.
- Dominación de los puestos de trabajo de manera neutra en las ofertas de empleo.
- Incorporación de la variable igualdad en los procesos de selección desarrollados por empresas colaboradoras.
- Posibilitar la participación de trabajadores con suspensión del contrato por causa de maternidad/paternidad, en las acciones formativas desarrolladas durante la suspensión.
- Formación específica en igualdad de trato y oportunidades.
- Estimulación e intensificación de la participación de la mujer en aquellas acciones formativas vinculadas a puestos con escasa representación femenina.
- Intensificación de la participación de la mujer en acciones formativas que versen sobre habilidades directivas.
- Incorporación de contenidos en materia de igualdad de oportunidades en la evaluación del desempeño.
- Medidas a favor de víctimas de violencia de género.
- Redefinición de políticas de reuniones.

Para verificar la implementación de las medidas anteriormente mencionadas en el Plan de Igualdad se establecen una serie de indicadores de evaluación.

Ningún comportamiento ni ninguna conducta que pueda menoscabar estos derechos es aceptada y, en particular, ninguna forma de acoso ya sea de orden moral o sexual. Por ende, cuenta con un Protocolo de Actuación en Materia de Acoso. GESTAGUA se esfuerza en mantener un entorno de trabajo seguro por ello se ha determinado un procedimiento de actuación para toda aquella persona que considere estar siendo objeto de acoso, las fases de dicho procedimiento son las siguientes:

- Denuncia
- Fase Preliminar
- Fase Formal
- Informe y resolución

Para facilitar esa primera fase de denuncia, se ha habilitado un buzón a través del correo acoso@gestagua.es, los únicos destinatarios de este son el Agente de Igualdad y el *Compliance Officer*.

Además de en el Plan de Igualdad y en el Protocolo de Actuación en Materia de Acoso, también se trata el tema de la no discriminación por cualquier índole en el Código de Conducta de GESTAGUA. Concretamente se indican las acciones que lleva a cabo la sociedad en materia de igualdad y lo que se espera de sus colaboradores.

4. CUESTIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS HUMANOS

El respeto de los valores éticos, de los principios de integridad y de la reglamentación aplicable para cada uno de los dirigentes y de los colaboradores del Grupo, constituyen en el ADN de SAUR. Como no puede ser de otra manera, GESTAGUA debe alinearse, con los valores y compromisos del Grupo. Por ello, se adhiere a el Código de conducta de SAUR, integrando sus principios y adaptándolos a la actuación en España.

Entre los principales riesgos relacionados con los derechos humanos destaca, el incumplimiento del código de conducta. Para su mitigación, cuenta con el propio Código de conducta, la figura de la *Compliance Officer* entre otras medidas y políticas.

En el Código de Conducta, GESTAGUA valora mantener relaciones de confianza y constructivas con sus trabajadores al ser actores clave para el rendimiento de la empresa. GESTAGUA no tolera ninguna forma de discriminación ilegal. De igual modo, GESTAGUA ofrece las mismas oportunidades de empleo a todos, sin distinción fundada en el origen, el sexo, las costumbres, la orientación sexual, la identidad de género, la edad, la situación familiar o cualquier otro factor, sea el que sea, de conformidad con las leyes y los reglamentos en vigor en los que GESTAGUA ejerce sus actividades. Este principio de no discriminación se aplica a todos los elementos de la vida profesional, y en particular, a la remuneración, las promociones, la formación, los cambios, la clasificación, la renovación del contrato de trabajo, así como las condiciones de trabajo en general. Entre las medidas tomadas para garantizar la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores, se encuentra el Plan de Igualdad, donde se establecen las medidas y procedimientos en esta materia. Asimismo, el grupo Saur, se encuentra suscrito al Pacto Mundial desde el 2003, una iniciativa internacional de compromiso voluntarios con la responsabilidad social corporativa presentada en el 2000 por las Naciones Unidas. Adherirse al Pacto Mundial significa compartir la convicción de que las prácticas empresariales, basadas en una serie de principios universalmente reconocidos, contribuirán a la aparición de un mercado global más estable, más justo y más abierto, y de sociedades prósperas y dinámicas. El Grupo Saur se compromete a apoyar y promover, dentro de su ámbito de influencia, los 10 principios universales del Pacto en materia de derechos humanos, normas de trabajo, medioambiente y de lucha contra la corrupción. Cada año, el Grupo Saur comunica sus compromisos y logros en los temas relacionados con estos principios en el sitio web del Pacto Mundial.

Respecto la protección de los datos de carácter personal, GESTAGUA afirma que todos los miembros de la empresa tienen derecho al respeto de su vida privada. Por eso, GESTAGUA se compromete a utilizar los datos de carácter personal únicamente con un objetivo preciso, explícito y legítimo, y a no conservarlos más que durante el tiempo necesario para los fines del tratamiento en cuestión, de conformidad con las leyes y los reglamentos aplicables. Se asegura de la protección de estos datos durante la recogida, tratamiento, uso, comunicación y almacenamiento. También vela por el respeto de la intimidad y de la vida privada de todos sus trabajadores.

Asimismo, GESTAGUA está a favor de una competencia comercial justa con todos los actores del mercado. Por ello, la persona trabajadora debe comprometerse a respetar las disposiciones de Código de Conducta y las políticas relacionadas. La persona trabajadora debe comprometerse también a cumplir con la legislación ética y adoptar en todo momento un comportamiento adecuado. Para garantizar este compromiso GESTAGUA cuenta con una cláusula específica en el contrato de los trabajadores.

Para cumplir con los compromisos y garantizar la eficacia del Código de Conducta, bajo el mandato del Consejo de Administración, se ha nombrado a un *Compliance Officer* que es el responsable de promover el cumplimiento, dependiente de la Dirección General. Este tiene como objetivo integrar la ética en la visión, la estrategia y la gestión del negocio, así como gestionar los incumplimientos. Además, tiene el compromiso de impulsar la aplicación del presente Código por todas las áreas de la empresa y las direcciones funcionales, en todas las actividades que desarrolla. Todos los miembros de la organización deben respetar el *Compliance Officer* y colaborar en la labor que realiza.

Las comunicaciones que lleguen, de acuerdo con el procedimiento establecido para este canal, Procedimiento Gestión del Canal de Comunicación, serán gestionadas por el director de Ética y Cumplimiento el grupo y en caso de ser necesario se contactara con el *Compliance Officer* de forma confidencial, respetando los derechos de las personas, y podrán ser investigadas según el Procedimiento para la investigación de denuncias en materia de Compliance, hasta la resolución de dicha comunicación. Todas las comunicaciones se gestionan por el canal de comunicación del grupo.

En dicho Procedimiento de Gestión del Canal de Comunicación, se detallan los principios básicos, el ámbito de aplicación, el proceso del canal y los requisitos mínimos de la denuncia.

El canal de comunicación se puede utilizar para las comunicaciones de los ámbitos, contables y financieros; corrupción y soborno; prácticas contrarias a la competencia; protección del medio ambiente; atentados graves contra los derechos humanos; cualquier situación contraria al Código de Conducta; y cualquier otra amenaza o perjuicio para el interés general. El proceso determinado para las denuncias es el siguiente:

- La persona que desee hacer una denuncia puede utilizar el canal de denuncias accesible en la siguiente dirección: <https://saurgroup.alert-report.com>.
- El *Compliance Officer*, como primer receptor de la denuncia a nivel local tras la recepción por parte del Responsable de Cumplimiento normativo del Grupo Saur, es el garante de las cautelas de confidencialidad y rigor en el inicio de las actuaciones. Una vez recibida la denuncia a nivel local y, efectuada una primera valoración de la misma, la pondrá en conocimiento de quien proceda, y asignará una codificación con un identificador único y correlativo para asegurar el anonimato a lo largo de los pasos siguientes del proceso y el tratamiento confidencial. Si de ese análisis previo se establece que existen indicios de incumplimiento de los principios y valores del Grupo, se abre el procedimiento interno de investigación, siempre que el Grupo Saur no establezca otras indicaciones respecto de la tramitación de la fase preliminar.

Con relación a la privacidad en el proceso, se garantiza la estricta confidencialidad de la identidad del autor de la denuncia, de la persona afectada y de la información recogida. La información que puede identificar a la persona afectada, solo podrá ser revelada cuando se haya comprobado que la denuncia está bien fundada. Durante el año 2022 se recibieron un total de 4 denuncias a través del canal ético, ninguna de ellas relacionadas con el acoso o la vulneración de los derechos humanos.

Asimismo, el Grupo SAUR ha habilitado un dispositivo de alertas que puede usar cualquier empleado de GESTAGUA. En último lugar, tal y como hemos mencionado en apartados anteriores, GESTAGUA cuenta con diversos acuerdos de mejora con los sindicatos y convenios colectivos provinciales y autonómicos que favorecen las condiciones laborales de los trabajadores. Concretamente cuenta con 6 convenios provinciales, 2 convenios autonómicos y 9 acuerdos de mejora. A través, de estos acuerdos, se respeta el derecho de asociación y negociación colectiva de los trabajadores, eliminando cualquier tipo de discriminación o abuso.

5. CUESTIONES CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

GESTAGUA, es una sociedad cuya actividad principal es la gestión del ciclo integral del agua, por ello es consciente de los riesgos que representa gestionar recursos escasos e interactuar con todo tipo de influencias, tales como administraciones públicas, empresas privadas del sector, empleados y consumidores.

Entre los principales riesgos en materia de corrupción y soborno, destacan, los delitos de descubrimiento y revelación de secretos o de la intimidad de las personas físicas y de empresa, delitos de estafa, delitos de corrupción en los negocios, delito de corrupción de funcionario extranjero, delito de cohecho, delito de tráfico de influencias. Para favorecer la mitigación de dichos riesgos GESTAGUA cuenta con un Código de Conducta, una Política de Antisoborno, una Política de Compliance Penal etc.

Por ende, GESTAGUA se compromete en el Código de Conducta a respetar la ley y la reglamentación aplicable donde ejerce actividades y a no cometer ningún acto que pudiera asimilarse a hechos de corrupción o de tráfico de influencias tanto en el sector público como en el privado. Es por lo que se ha creado, dentro del sistema de gestión integrado una Política Integrada del Sistema de Gestión, cuyo propósito y objetivos se encuentran alineados con la organización. En la misma se determinan una serie de principios contra la corrupción y el soborno que deben ser respetados, tales como:

- Cumplimiento de la legislación y normativa vigente.
- Actividad preventiva.
- Rechazo y prohibición de toda forma de comisión de hechos delictivos.
- Salud de los trabajadores.
- Mecanismos para controlar el comportamiento ambiental.
- Uso eficiente de la energía.
- Formación y sensibilización de los trabajadores.
- Implicación de todos los trabajadores en el Sistema de Gestión Integrado.
- Satisfacer los requisitos de los clientes.
- Establecer y fomentar la comunicación entre administraciones y entidades públicas.
- Consultar y facilitar la participación de los trabajadores en temas de Seguridad y Salud.
- Mejora de los procesos y del desempeño ambiental.
- Comunicación de cualquier irregularidad o incumplimiento de Compliance o de la normativa antisoborno.
- Sanciones en caso de incumplimiento de la Política Integrada del Sistema de Gestión.
- Mejora continua del sistema de gestión establecido en los laboratorios de GESTAGUA, cumpliendo los requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025.

Asimismo, GESTAGUA cuenta con la Política Antisoborno creada dentro del sistema de gestión de antisoborno, se trata de una norma de alto nivel dentro de la organización, aprobada por el órgano de gobierno y que se encuentra alineada con los propósitos de la organización. Esta política proporciona un marco de referencia para el establecimiento, revisión y logro de los

objetivos antisoborno. Por ende, marca las pautas generales de actuación del sistema de gestión que se crea atendiendo a los principios del estándar UNE-ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno, del cual GESTAGUA dispone del Certificado. Los delitos sobre los que se realiza el control son:

- Corrupción en los negocios.
- Cohecho.
- Tráfico de influencias.
- Financiación ilegal de partidos.

Del mismo modo, cuenta con la Política de Compliance Penal cuyo objeto es servir de guía a todos los miembros de la organización para que cumplan con la legislación penal aplicable a la organización y para que sean honestos, transparentes y justos en el desempeño de sus tareas. GESTAGUA cuenta con el Certificado UNE 19601:2017 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal. Entre los delitos que alcanza el sistema encontramos los siguientes:

- Tráfico ilegal de órganos humanos.
- Trata de seres humanos.
- Prostitución y corrupción de menores.
- Descubrimiento y revelación de secretos y vulneración de la intimidad.
- Estafas.
- Insolvencias punibles: Alzamiento de bienes y frustración de la ejecución.
- Contrabando.
- Fraude de subvenciones.
- Blanqueo de capitales.
- Corrupción en los negocios.

Para la mejor gestión y aplicación de las políticas GESTAGUA dispone del Manual de Gestión-Políticas donde se especifican los roles y responsabilidades de cada trabajador en materia de prevención de la anticorrupción y soborno, se menciona la figura del responsable de la función de cumplimiento (*Compliance Officer*), se tratan los principios del buen gobierno, se especifica el rol de los órganos de dirección en esta materia, se expone la planificación prevista para los programas de prevención de riesgos penales y antisoborno y se establecen una serie de aspectos operacionales.

Todas las políticas se encuentran a disposición de todo el personal de la organización, concretamente se encuentran ubicadas en la intranet, en el sistema de gestión interno de la organización en la web de GESTAGUA y en las oficinas en las que se desarrolla su actividad. Son de obligado cumplimiento y todo el personal debe conocer su existencia y contenido, pudiendo acceder a las mismas los terceros interesados.

Asimismo, GESTAGUA cuenta con dos procedimientos donde se recogen los delitos que pueden imputar responsabilidad penal a la organización y las medidas de control y gestión que permiten minimizar los riesgos, el Programa de Prevención de Riesgos Penales y el Programa de Prevención Antisoborno. Concretamente en estos programas se tratan los siguientes temas:

- Se identifican las actividades cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.
- Se describen los protocolos o procedimientos que concretan el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de estas con relación a aquellos.
- Se describen los modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.
- Se impone la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de dirigir el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.
- Se describe un sistema disciplinario que sanciona adecuadamente el incumplimiento de las medidas de control que establece el modelo.
- Se prevé la revisión periódica y, en su caso se modifica, tanto de forma planificada como cada vez que se ponen de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones.

El mencionado Sistema disciplinario tiene como objeto mantener el orden y la disciplina de la organización acogiéndose al Real Decreto Legislativo 2/2015, del 23 de octubre.

De la misma manera, GESTAGUA se ha adherido a la Política de Regalos e invitaciones del Grupo Saur que regula, de manera estricta, los regalos y atenciones sociales que pueden realizarse. Esta establece que todos los regalos e invitaciones deben ser estrictamente profesionales, estar claramente justificados y vinculados al desarrollo de la actividad comercial, cumplir con la ley y reglamento aplicable, así como el con el Código de Conducta y las políticas o procedimientos del Grupo. Adicionalmente, se prohíbe estrictamente los regalos, beneficios o atenciones sociales entregados (dinero en efectivo, vales, tarjetas de compra etc.) a los responsables de la toma de decisiones o personas influyentes que corrieran el riesgo de ser interpretados como una contraprestación para conseguir cualquier cosa, o como una incitación a influir a una relación comercial.

A su vez, GESTAGUA cuenta con una Política de Patrocinios, donde se establecen una serie de cuestiones y pautas para la formalización de un patrocinio. Entre otras, se establecen las características requeridas para la concesión de un nuevo patrocinio, las verificaciones que deben realizarse por el responsable del proyecto antes de cualquier compromiso, los requerimientos para la presentación del proyecto, las validaciones que se deben realizar por los distintos departamentos y el seguimiento/control por parte de las unidades responsables.

Además, tal y como se ha indicado en el apartado de Derechos Humanos existe un canal de comunicación con el fin de que se informe de cualquier incumplimiento de las políticas anteriores e imparte formaciones con el fin de sensibilizar a sus empleados más expuestos a los eventuales riesgos de corrupción, de tráfico de influencias y de favoritismos. Las comunicaciones se deben realizar por medio del siguiente vínculo: <https://saurgroup.alert-report.com>. Las denuncias registradas a través del mencionado canal de comunicación son investigadas, siguiendo las pautas establecidas en el Procedimiento para la investigación de denuncias en materia de compliance.

Por sus actividades, GESTAGUA se ve obligado a interactuar con representantes de las administraciones públicas. Sus colaboradores a título personal pueden, de la misma manera,

participar en actividades políticas. Es primordial, en el interés tanto de GESTAGUA como de los colaboradores en cuestión, asegurarse de que estos casos no puedan inducir a situaciones de tráfico de influencias y/o de conflictos de interés. Para garantizar el conocimiento de sus empleados sobre esta materia GESTAGUA dispone de un programa de cumplimiento normativo en el cual los empleados deben realizar la formación referente a los riesgos delictuales que pueden ser incurridos por cada departamento.

Por otro lado, GESTAGUA dispone de unos mecanismos para luchar contra el blanqueo de capitales, estos son los siguientes:

- Procedimientos para el proceso de pagos y cobros por medio de apoderamientos bancarios.
- Procedimiento de cobros.
- La política de Viajes.

Asimismo, se notifican las nuevas medidas relacionadas con la lucha contra el blanqueo de capitales a través de circulares enviadas al personal que aplique.

En relación con las fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, GESTAGUA colabora desde el 2016, con la Asociación con personas con discapacidad El Saliente y con La Fundación Randstad.

6. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

GESTAGUA identifica los siguientes riesgos en relación a los consumidores y proveedores: pérdida de contratos por baja puntuación, reclamaciones y clientes insatisfechos, contestaciones fuera de plazo de las reclamaciones de clientes y desabastecimiento en la compra de agua entre otros.

Asimismo, para mitigar dichos riesgos cuenta con las siguientes políticas/manuales:

- Manual de Procedimiento de Patrocinio y Donaciones.
- Manual de Procedimientos, Sugerencias, Quejas o Reclamaciones.
- Procedimiento de Homologación y Evaluación de Proveedores.

COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

En el año 2015 los estados miembros de la ONU generaron una propuesta para desarrollar los 17 *Objetivos De Desarrollo Sostenible* (ODS), los cuales buscan alcanzar tres ámbitos del desarrollo sostenible: el social, económico y ambiental. Para ello, se estableció una agenda internacional compuesta por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles y 169 metas.

Para fijar nuestra Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en nuestro trabajo diario, hemos elaborado una Hoja de Ruta de Desarrollo Sostenible 2021 - 2025. En esta hoja de ruta, desglosamos nuestra misión en nueve compromisos viables y responsables. Cada uno de ellos contribuye de forma única a un mundo más sostenible.

1. CAMBIAR LOS MODELOS PARA ANTICIPARSE O INCLUSO INFLUIR EN LA LEGISLACIÓN:

COMPROMISO #1 - INNOVAR CONTINUAMENTE, CON MÁS RAPIDEZ Y DE FORMA RESPONSABLE

> Integrar los criterios de sostenibilidad en el diseño y concepción de nuevos productos y servicios, evaluar estos últimos en el conjunto de las actividades.

Aceleramos la innovación técnica y tecnológica. La legislación nos motiva a hacerlo como también promovemos a las administraciones y los clientes industriales con estrategias cada vez más ambiciosas para erradicar el estrés hídrico o la emisión de dióxido de carbono. Cumplimos las normas y sabemos anticiparlas, en particular, evaluando nuestros productos y servicios según la legislación de la Taxonomía Verde e integrando criterios de sostenibilidad en su concepción.

COMPROMISO #2 - VENDER AHORRO DE AGUA, NO SOLO METROS CÚBICOS

> Reducir el consumo industrial y de particulares.

> Mejorar el rendimiento de las redes y plantas de agua potable.

> Fomentar la reutilización de aguas residuales tratada.

¡Nos vamos a atrever a cambiar de modelo! Es decir, vender ahorro de agua, no «solamente» volumen. Ha llegado la hora de renunciar al único modelo de facturar por metro cúbico para inventar modelos que contribuyan a la preservación efectiva del agua. Es el momento de ayudar a las empresas que confían en nosotros para alcanzar sus objetivos de descarbonización,

aportando mucho más que prestaciones técnicas: servicios de gestión integrada del agua como recurso. Esta es la transformación que emprendemos comprometiéndonos a ahorrar cada año el equivalente al consumo de agua de 100.000 habitantes.

2. PROGRESAR SIEMPRE, INVERTIR INCLUSO EN AQUELLO QUE SABEMOS HACER BIEN

COMPROMISO #3 - SER MÁS PROACTIVOS QUE REACTIVOS

Contamos con una especialización reconocida y queremos pasar a un modelo preventivo para ser proactivos. Haremos posible la gestión anticipada y responsable del agua para los clientes, yan sean administraciones o industrias, garantizando para empezar la implantación de un plan de prevención de la sequía en cada contrato sensible.

COMPROMISO #4 - AÑADIR LA CIENCIA DE LOS DATOS A LA CIENCIA DE LA EXPERIENCIA

> Compartir los datos de forma transparente con los clientes (servicios municipales) para ser el primer operador del sector del agua en proponer un acceso completo a los datos.

Enriquecemos nuestra «ciencia de la experiencia» con la «ciencia de los datos». No nos limitamos a intervenir físicamente en las infraestructuras a las que sabemos acceder. De ahora en adelante, registramos los datos en tiempo real. Por tal motivo, nos comprometemos a facilitar el acceso completo y transparente a los datos de explotación para todos los clientes, municipales o industriales.

COMPROMISO #5 - CONTRIBUIR A LA VIDA LOCAL, TANTO ECONÓMICA COMO SOCIAL

> Acoger a estudiantes en prácticas y en formación dual.

> Procurar conservarlos.

Reforzamos continuamente nuestra proximidad con las administraciones territoriales. Nos comprometemos a contribuir con las administraciones donde estamos implantados mediante el empleo y la integración profesional, con un 10 % de los efectivos permanentes compuesto de personal en prácticas y en formación dual.

3. SER EJEMPLAR EN TODOS LOS ASPECTOS, TANTO INTERNA COMO EXTERNAMENTE

COMPROMISO #6 - CONTRIBUIR A LA DESCARBONIZACIÓN DE LAS INDUSTRIAS

> Reducción en el consumo de energía.

> Autoabastecimiento (paneles solares).

> Contrato de compra de electricidad (PPA).

> Garantías de origen renovable.

> Reducción en el consumo actual del parque de vehículos.

> Implantación de vehículos eléctricos.

Intentamos ser ejemplares también en la gestión de la energía. Como cualquier otra industria, el desafío consiste en descarbonizarse. Y con rapidez, en un período bastante corto de 10 años, porque la transición energética no puede esperar. Nos comprometemos a empezar por utilizar, a partir de 2023, el 100 % de electricidad de origen renovable en nuestras actividades. A más largo plazo, apostamos por la erradicación de las emisiones en los alcances 1 y 2 a partir de 2035.

COMPROMISO #7 - COMPARTIR NUESTRO SENTIDO DE LA RESPONSABILIDAD

> Actualizar todos los contratos con proveedores y socios comerciales para garantizar la inclusión de una cláusula de conformidad.

Nos preocupamos en todo lo que hacemos nosotros y nuestras partes interesadas, por eso involucramos a los proveedores en esta dinámica de responsabilidad y nos comprometemos a incluir una cláusula ética en todos los contratos.

COMPROMISO #8 - SEGUIR PROFUNDAMENTE CONECTADOS CON LOS EMPLEADOS

> Desarrollar un tipo de «Gerencia SAUR» del Grupo, implicar mucho más a los empleados en su construcción.

> Dar un sentido al trabajo de cada persona.

> Fomentar la comunicación sobre la estrategia.

Promover consiste también en evolucionar en los modos de gerencia. Para transmitir al personal sobre los peligros a los que nos enfrentamos, los sueños que anhelamos y a la utilidad que hemos decidido alcanzar, queremos implicarlos mucho más y aportar un sentido a su trabajo cotidiano.

COMPROMISO #9 - SER REALMENTE INCLUSIVOS

> Facilitar las trayectorias profesionales en las 3 grandes familias de empleo (Operaciones, Atención al cliente y Asistencia técnica) y alcanzar la igualdad de género (según el principio del 40/60) colaborando con centros educativos asociados y creando programas de mentoría y una comunicación adaptada.

Traducir nuestro sentido de la responsabilidad en actos. Como nos preocupamos por parecernos a la sociedad a la que pertenecemos, nos comprometemos por alcanzar la igualdad de género en la empresa.

Con nuestro lema «Mission Water» queremos afirmar estos compromisos y abanderar un modelo de empresa sostenible, el que estamos construyendo con nuestro personal. Detrás de «Mission Water», hay 12.000 personas en 20 países que se afanan cada día en construir un Grupo diferente, comprometido e implicado, en interacción permanente con su ecosistema para contribuir a un mundo más seguro para las futuras generaciones.

Cumplir con nuestra razón de ser y estar en línea con nuestras convicciones sin concesiones pasa, por supuesto, por seguir haciendo nuestro trabajo: gestionar el agua en calidad y cantidad suficientes además de progresar en nuestra organización, métodos, orientaciones y procesos internos.

Se trata de una transformación que hemos decidido emprender con un doble objetivo:

- ✓ Ser una empresa con impacto positivo gracias a la hoja de ruta de desarrollo sostenible 2021-2025 y sus nueve compromisos.
- ✓ Seguir cooperando con todas las partes interesadas, internamente con el personal y externamente con los actores implicados en la gestión del agua.

Asimismo, GESTAGUA forma parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, una organización que cuyo objetivo es general un movimiento internacional de empresas que se alineen con los

principios de derechos humanos, sociales y medioambientales, promoviendo a su vez los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En relación al impacto en el empleo y el desarrollo local, todos los empleados de GESTAGUA son empleados locales. Esto se debe a que el ayuntamiento solicita por requisito legal del PPT que todas las contrataciones de los empleados sean locales. No obstante, para las compras, se prioriza la contratación internacional, cuyo fin es crear sinergias entre los distintos países.

Por otro lado, tal y como se indica en el apartado de cuestiones contra la corrupción y el soborno, GESTAGUA ha creado Manual de Procedimiento de Patrocinio y donaciones, donde se establece el procedimiento que debe seguir cualquier empleado para formalizar un patrocinio.

Entre las acciones de patrocinio para el desarrollo sostenible realizadas por GESTAGUA a lo largo de 2022, destacan dos. La primera es el contrato de patrocinio con el Club de Ajedrez Vicente Bonil, cuyo fin es contar con la colaboración de GESTAGUA para la organización del Torneo el 27 de noviembre de 2022. La segunda acción es la colaboración con el Ayuntamiento de Consuegra para la organización de la Fiesta en honor al Santísimo Cristo de la Cruz del 20 al 25 de septiembre de 2022.

GESTAGUA cuenta también con la concesión del sello Aragón Circular, un distintivo de reconocimiento público de empresa y entidades de su compromiso con el modelo de economía circular, del desempeño de buenas prácticas y de actuaciones de mejora de su circularidad, en el marco de una gestión excelente, innovadora y sostenible, que cumplan los requisitos establecidos, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes.

Asimismo, tal y como se ha mencionado en apartados anteriores, GESTAGUA cuenta con diversos convenios con universidades para promover el empleo juvenil.

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

GESTAGUA funda sus elecciones y sus decisiones de compras en base a criterios objetivos y con una debida diligencia. Existe un Procedimiento de debida diligencia con externos que detalla las verificaciones y medidas a observar antes de que una de las entidades de la organización contraiga un compromiso con un intermediario.

Adicionalmente GESTAGUA dispone de una política de compras, dicha política es una guía donde se recogen unos criterios generales para orientar a los miembros de la organización cuando tengan que realizar servicios relacionados con la misma. En ella se determina la importancia de mantener relaciones comerciales con contratistas y proveedores en base a los valores que se determinan en el Código de Conducta, para conseguir:

- Relaciones que garanticen una adecuada calidad/precio de las transacciones.
- Suministrar servicios de calidad saludables.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación vigente.
- Promover el cumplimiento de los estándares y criterios básicos relacionados con la calidad, el medio ambiente, la prevención laboral, la igualdad, la protección de datos, la prevención de delitos penales, la eficiencia energética y el comportamiento ético.

Ya que para GESTAGUA es igual de importante disponer del material adecuado, como alinearse y relacionarse con proveedores que compartan sus valores. Por ello, cualquier proveedor puede adherirse a el Código de Conducta de la sociedad, para ello únicamente deben completar el formulario habilitado para ello y enviarlo a el correo bmarcos@gestagua.es.

Asimismo, la contratación debe ajustarse en todo momento con los criterios de necesidad e idoneidad. Por ello, cuando surge la necesidad de una nueva compra o una contratación los trabajadores deben seguir una serie de procedimientos internos aprobados por la organización y tener en cuenta las siguientes pautas:

- El proceso de las compras tiene diferentes procedimientos, aplíquelos.
- Los compromisos de compra, así como la firma de los contratos se realizan por las personas autorizadas dentro de la organización, búsquelas.
- Existen otros proveedores, si es posible no se conforme con una única oferta, compare.
- El mercado y los negocios pueden esconder malas prácticas que no son aceptadas por nuestra organización, rechácelas, busque terceros que compartan nuestros valores.
- En los procesos de compras pueden existir conflictos de interés, comuníquelos.
- Los negocios ya no se cierran con un apretón de manos, las condiciones pro escrito aclaran los deberes y las obligaciones, solicítelas al departamento jurídico.
- Para pagar no olvide la factura, factúreme.
- En todas las compras se intercambian datos de muchas clases, tratemos los datos conforme a la normativa vigente, protégelos.

Para garantizar que el proveedor elegido cumple con los requisitos necesarios para satisfacer las necesidades establecidas, los proveedores son evaluados conforme a los criterios indicados en el Procedimiento de Homologación y Evaluación de Proveedores. Concretamente se realiza una evaluación en materia Compliance y sistemas de calidad y prevención. El proceso de evaluación de cada nuevo proveedor del grupo es el siguiente:

- Se envían la política de calidad, el estado de requisitos y el cuestionario de evaluación de proveedores a rellenar. Asimismo, se solicita el certificado de titularidad de cuenta bancaria.
- Se analiza si el proveedor tiene relación con el fraude o la corrupción y se comunica a la Compliance Officer.
- La Compliance Officer analiza el riesgo de la empresa proveedora y en caso de que sea un riesgo, no se da de alta.
- Se analiza la actividad, el producto y lo indicado en el cuestionario de evaluación de proveedores en relación a las ISO 14001 e ISO 9001 de los sistemas de calidad y prevención. Cada apartado del cuestionario pondera 1 punto si es afirmativo y 0 si no lo es. Para que un proveedor se dé de alta la puntuación obtenida debe ser superior a 50.

Una vez homologados, los proveedores serán evaluados a lo largo de año en base a los pedidos recibidos y los siguientes aspectos del servicio proporcionado:

- Cumplimiento de la calidad del servicio acordado.

- Calidad en entrega, es decir plazos y cantidades.
- Incidencias en el servicio.
- Cumplimiento normativo.

CONSUMIDORES

Dada la importancia del agua para la salud humana, se han establecido a nivel nacional criterios de calidad de agua de consumo humano (RD 140/2003 y RD 902/2018). Estos criterios son de aplicación en todas las aguas independientemente de su origen y del tratamiento de potabilización que reciban, que se utilicen en la industria alimentaria o se suministren a través de redes de distribución públicas o privadas. En base a lo establecido en dicha legislación vigente, GESTAGUA realiza controles analíticos del agua y carga los resultados en la web de Sanidad. Asimismo, tal y como se ha mencionado en apartados anteriores, GESTAGUA dispone de la certificación UNE-EN ISO 9001 de aseguramiento de la calidad.

GESTAGUA cuenta con un Manual de Procedimientos, Sugerencias, Quejas o Reclamaciones, donde se define el sistema de actuación establecido por la empresa para el tratamiento de las quejas o sugerencias efectuadas por lo clientes, para de esta forma da una respuesta satisfactoria al cliente. El proceso determinado es el siguiente:

- Recepción de la sugerencia o queja del abonado.
- Recepción y comunicación al responsable del problema o al Responsable de Calidad y Medio Ambiente.
- Documentación del problema a través de la apertura de un Parte de Sugerencias.
- Clasificación de la información proporcionada por el cliente en queja o sugerencia.
- En caso de clasificarse como queja, analizarla en función de la gravedad, la probabilidad de que se repita y la probabilidad de que no se detecte internamente en otros trabajos.
- Solución e información al cliente.

En el año 2022, se han registrado diversas quejas a través de los diferentes canales de comunicación del servicio (oficina virtual, oficina de atención al cliente) y de la OMIC, Oficina Municipal De Información Al Consumidor. Concretamente, se han registrado 422 quejas, sugerencias o consultas a través de estos canales de comunicación, relacionadas con consultas sobre las facturas, notificación de fugas, tarifas etc. A través de la OMIC, se han recibido un total de 8 reclamaciones.

Para que la comunicación con sus clientes sea fácil y fluida en la web de GESTAGUA se pueden dar de alta en la oficina virtual, donde los interesados podrán encontrar toda la información relacionada con sus contratos, solicitudes y reclamaciones, además de una gran variedad de productos y servicios. Además, a través de la página web, también pueden hacer llegar sus reclamaciones y disponen de hojas de reclamación de la OMIC en las oficinas de atención a los abonados.

Entre las facilidades proporcionadas a los clientes, disponemos de la actualización de las facturas, donde se han añadido dos códigos QR: uno redirige a la web y el otro permite el pago inmediato de la factura. Esto último agiliza y facilita el procedimiento de pago, que también lo pueden realizar directamente desde la web con el número de factura. Además de la posibilidad

de ir de forma presencial a sus oficinas totalmente accesibles y cercanas a los centros históricos y administrativos.

GESTAGUA le da importancia a la protección de los datos de carácter personal de los clientes, por este motivo se compromete a utilizar los datos de carácter personal únicamente con un objetivo preciso, explícito y legítimo, y a no conservarlos más que durante el tiempo necesario para los fines del tratamiento en cuestión, de conformidad con las leyes y los reglamentos aplicables.

INFORMACIÓN FISCAL

La información fiscal se puede encontrar en el Informe Anual de Cuentas. A continuación, se indica la información referente a los beneficios, el impuesto sobre beneficios y subvenciones extraída de las Cuentas Anuales de GESTAGUA.

En primer lugar, cabe mencionar que GESTAGUA solo opera en España, por tanto, en lo referente a la información de los beneficios por país, únicamente se deben tener en cuenta los beneficios de España. Dicha información se muestra en la siguiente tabla:

	2022 miles de euros
RESULTADO FINANCIERO	6.677
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	2.969
17. Impuestos sobre beneficios	476
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	3.446
RESULTADO DEL EJERCICIO	3.446

En la siguiente tabla se muestra el cálculo del Impuesto sobre Sociedades a pagar:

(Miles de euros)	2022
Impuesto sobre sociedades	268
IS a devolver N-1	(103)
Retenciones	(88)
Pagos a cuenta	(1.168)
Impuesto sobre Sociedades a (cobrar)/pagar	(1.359)

En último lugar, mencionar que GESTAGUA no ha recibido subvenciones públicas en el año 2022.

ANEXO: TABLA DE CONTENIDOS DE ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Modelo de negocio			
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 2-1, GRI 2-6	4-11
Información sobre cuestiones medioambientales			
Políticas	Políticas	GRI 2-23	12
Riesgos	Riesgos	GRI 3-3	13
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 2-23	12-13
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-25	12
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-12	13
	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	12-13
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 2-27	13
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 2-25	14
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 306-3	16-17
Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	15
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 2-25	14-16
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 302-1	16
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1, GRI 305-2	18
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 2-25	18-19
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 2-25	18-19
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 2-25	19
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-2	19
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Políticas	Políticas	GRI 2-23	21
Riesgos	Riesgos	GRI 3-3	21
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7	21
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	22
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	22
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	22

	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	23-24
	Brecha Salarial	GRI 405-2	24
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	22
	La remuneración media de los consejeros y Comité de Dirección, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 405-2	24
	Implantación de medidas de desconexión laboral	GRI 2-25	24-25
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1	28
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 2-25	24-25
	Número de horas de absentismo	GRI 403-9	26
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	24-25
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 2-25	26
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9	26
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10	26
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-29	27
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	27
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-4	27
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	27-28
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	27
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 2-25	28
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 2-25	28-30
	Planes de igualdad	GRI 2-25	28-30
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 2-25	41
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 2-25	28-30
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 2-25	28-30
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 2-25	28-30
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Políticas	Políticas	GRI 2-23	31
Riesgos	Riesgos	GRI 3-3	31
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 2-25	31
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos, y en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 2-25	31-32
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 2-25	31-32
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 2-26	32-33
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 2-25	31-32
	La eliminación de discriminación en el empleo	GRI 2-25	33
	La abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 2-25	31-32

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Políticas	Políticas	GRI 2-23	34
Riesgos	Riesgos	GRI 3-3	34
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 2-25	34-37
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 2-25	36
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28	37
Información sobre la sociedad			
Políticas	Políticas	GRI 2-23	38
Riesgos	Riesgos	GRI 3-3	38
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 413-1	38-41
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 413-1	38-41
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 413-1	38-41
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28	41
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	41-42
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 3-3	41-42
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas	GRI 308-1	42-43
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 2-25	43
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	GRI 2-26	43
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	44
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	44
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	44

#mission water



Head office
C/ Rosario Pino 14-16 6ªderecha
28020 Madrid
España
www.gestagua.es

Photo credits:
Géraldine Aresteanu, Thierry Van Biesen
Les corpographes
iStock, Unsplash.