RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

GESTAGUA - GESTIÓN Y TÉCNICAS DEL AGUA, S.A.
CIF:A78139755
Dr. Fleming, 26
50600 - EJEA DE LOS CABALLEROS
ZARAGOZA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

GESTIÓN Y TÉCNICAS DEL AGUA S.A.

02 - Dirección - CP - Población

SEDE SOCIAL:
C/ ROSARIO PINO 14-16, 6º DERECHA
28020 MADRID

SEDE ARAGÓN
C/ DOCTOR FLEMING, Nº 26 BAJO
50600 EJEA DE LOS CABALLEROS
ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

CICLO INTEGRAL DEL AGUA

04 - Año comienzo actividad.

1986

05 - Número de personas empleadas

538 EMPLEADOS

06 - Persona contacto

Alba Vidal de Andrés

Alberto Vicente Larriba

07 - E-mail persona contacto

avidal@gestagua.es

avicente@gestagua.es

08.- Página web

https://www.gestagua.es/

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1, Información adicional

La organización, a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.
Se construye una matriz de riesgos y oportunidades, estableciendo las acciones necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad, así como los responsables del control de los mismos, de tomar y evaluar las acciones pertinentes.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

2.1. Información adicional

En Gestagua, como empresa especializada en la gestión eficiente del Ciclo Integral del Agua, somos conscientes del compromiso que representa gestionar recursos naturales. Por ello, en la Dirección existe interés en hacer compatible nuestro crecimiento económico con una adecuada preservación del medio ambiente en el marco del desarrollo sostenible, con una gestión eficiente del consumo energético, así como una preocupación por proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud de los trabajadores y un adecuado cumplimiento de la legislación, mientras continúa ofreciendo una elevada calidad de nuestro servicio con el claro objetivo de satisfacer de forma honesta e íntegra las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Los principios y objetivos generales que nos guían quedan plasmados en nuestra Política de Calidad, Medio Ambiente, Energía, Seguridad y Salud y Cumplimiento que, definida por la Dirección, forma parte de la Política General de la Empresa quien se compromete a que

todas sus actuaciones se enmarquen progresivamente dentro de ella. Dicha Política se inspira en nuestro Sistema de Valores: Responsabilidad, Sentido del Servicio, Transparencia, Innovación, Solidaridad y Proximidad.

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

3.1. Información adicional.

GESTAGUA realiza donaciones financieras o en especie (sin incluir causas políticas) a varias entidades en los territorios en los que se encuentra presente.
Además, también realiza descuentos en sus servicios para grupos desfavorecidos, como por ejemplo en el caso de la Asociación de personas con discapacidad "El Saliente".

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

4.1. Información adicional

Con el fin de proporcionar los servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, los requisitos legales y reglamentarios, así como los compromisos internos aprobados; GESTAGUA determina las partes interesadas para el sistema de gestión implantado, así como también los requisitos pertinentes de dichas partes interesadas. Se aplicará a los miembros de la organización y a terceros con los que nos vinculamos, en adelante ?grupos de interés?.

GESTAGUA entiende por "Grupo de Interés" aquella parte interesada, ya sea externa a la organización como interna, que pueda influir en nuestro sistema implantado de forma positiva o negativa.

GESTAGUA define como grupos de interés los siguientes:

Accionistas,
Administración pública,
Empleados y representantes
Socios de negocio
Consumidores y usuarios del servicio
Comunidad y agentes sociales
Contratistas y proveedores - subcontratas
Competencia

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

5.1. Información adicional

El seguimiento y revisión de las expectativas de los grupos de interés se desarrollan con más precisión en la "Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés", que está contenida en el Manual del Sistema de Gestión.

Esta información es utilizada por la alta dirección para determinar la dirección estratégica de la compañía. Esto se define en los registros de revisión de la dirección y se actualiza periódicamente a medida que cambian las condiciones y las situaciones.

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

6.1.. Información adicional.

GESTAGUA, como filial de SAUR, se alinea a cada paso que da, con los valores y compromisos del GRUPO SAUR a largo plazo.
En el año 2018, impulsados por un compromiso ético, publicamos nuestro primer Código de Conducta. En el año 2022, se actualiza y todo el GRUPO SAUR establece formalmente en un único Código de conducta de grupo los compromisos y el comportamiento que se espera de cada uno de nosotros en nuestro entorno de trabajo, en las relaciones que mantenemos con nuestros socios y en nuestra interacción con la sociedad en su conjunto. Por ello, todas las filiales del GRUPO SAUR en España nos adherimos a esta actualización del Código de conducta, integrando sus principios y adaptándolos a nuestra actuación en España.

En el Código de Conducta que podéis encontrar en nuestra página web, se definen los valores y principios éticos empresariales que forman la cultura del GRUPO SAUR y por lo tanto de GESTAGUA.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

7.1. Información adicional

Existe un canal de comunicación disponible para los miembros de la organización, de fácil acceso para el reporte de cualquier conducta que pueda suponer incumplimiento de normas, irregularidades, sospechas o desviaciones de los principios y valores asumidos por la empresa.
Se realiza en https://saurgroup.alert-report.com

Está regulado en el S92.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIÓN

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.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1 Información adicional

Las nuevas contrataciones implican un período en el que se forma internamente al trabajador en las actividades que desarrollará dentro de la empresa. Este periodo variará en función de la actividad desarrollada, del riesgo del puesto de trabajo, las capacidades o experiencia que posea el trabajador. Esta formación será coordinada por el superior jerárquico.

En esta fase se le facilitará al empleado un welcome pack. El welcome pack es el conjunto de documentos que se facilita a los empleados con ocasión de su incorporación a la empresa, para que accedan rápidamente a información crítica sobre la misma y toda aquella documentación que es susceptible de solicitar el conocimiento o declaración de conformidad del empleado.

Asimismo, las nuevas incorporaciones serán informadas inmediatamente a su incorporación sobre la existencia de la GUÍA DE EXPLOTACIONES a su disposición en la intranet, contiene la formación e información relacionada con la protección de los datos personales que tratarán. La Guía de Explotaciones estará colgada en la intranet de GESTAGUA, junto al Documento de Seguridad. Asimismo, se entregará toda la documentación que la Dirección de Recursos Humanos considere oportuna para su información y para la gestión de la empresa.

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

9.1. Información adicional

GESTAGUA está certificada según las normas: UNE 19601 : GESTIÓN COMPLIANCE PENAL y ISO 37001 : GESTIÓN ANTISOBORNO, por lo que pasa auditorías anuales en relación a los requisitos indicados anteriormente

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. .

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 lo 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 digital 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.

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

10.1. Información adicional.

GESTAGUA tiene un gran reto en esta década de la acción, consolidarse como una empresa ejemplar en lo que al desarrollo sostenible se refiere, poniendo en marcha todas las acciones y medidas que se encuadran en los ámbitos de la economía circular, la lucha contra el cambio climático, la protección de la biodiversidad y el cuidado del medio ambiente, entre otros.

Todos estos retos nos obligan a movilizarnos y requieren identificar medidas apropiadas que sean beneficiosas para nuestras partes interesadas. Creemos en la capacidad de nuestro grupo para proponer un modelo que proteja y preserve el recurso, además de fomentar la economía circular gracias a la innovación.

La estrategia de desarrollo sostenible del Grupo está profundamente arraigada en nuestro trabajo cotidiano y es su principal motor. La hoja de ruta 2021-2025 se compone de nueve compromisos destinados a crear, a partir de nuestra transformación, una empresa con un impacto positivo.

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

11.1. Información adicional.

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.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

12.1. Información adicional

GESTAGUA tiene definido un procedimiento de Satisfacción del cliente dentro de su certificación UNE-EN ISO 9001 en el que se detalla la manera de medir la satisfacción de nuestros diferentes clientes:

- Abonados y consumidores,
- Ayuntamientos.

Anualmente se llevan a cabo encuestas y se analizan los resultados obtenidos por dichos medios.

13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

13.1. Información adicional

Tras las consultas anuales a nuestros diferentes clientes, se analizan los resultados en la

Revisión por la Dirección. En dicha reunión surgen las posibles acciones de mejora que se realizarán en función de los criterios de la Dirección. Se eligen las acciones a llevar a cabo que pueden originar objetivos para la empresa.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

14.1. Información adicional.

Al igual que nuestra visión del ciclo del agua, la tecnología que implementamos está orientada a las personas, integrando la información de todas las áreas de la organización para una gestión fácil y directa desde cualquier dispositivo. Para ello, nuestro departamento de I+D+i desarrolla aplicaciones inteligentes para las etapas que integran el Ciclo Integral del Agua.

Desarrollamos herramientas tecnológicas propias que marcan la diferencia con una visión global del Ciclo Integral del Agua. Empleamos la Inteligencia artificial al servicio de la eficiencia.
De reactivo a proactivo
Las emergencias climáticas y las situaciones extremas nos han enseñado a reaccionar. Pero queremos ir más allá, ser proactivos, aprovechando todo el potencial que la Inteligencia Artificial nos ofrece para alcanzar una gestión anticipada y razonada del agua.

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

15.1. Información adicional.

Nuestro principal objetivo es proporcionar a nuestros clientes un agua de calidad.
Se llevan a cabo analíticas anuales, según establece la legislación vigente, en las que se controlan los índices de calidad del agua establecidos para cada tipo de instalación y población. Estos resultados se informan al Ministerio de Sanidad y a las correspondientes Delegaciones territoriales, también están disponibles para la consulta de los ciudadanos.

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Se ofrece un servicio postventa o de seguimiento del servicio que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

16.1. Información adicional.

Nuestras oficinas de atención al público están abiertas para todos los consumidores que

consideren necesario hacer alguna observación sobre nuestro servicio.
Nuestros trabajadores les atenderán e intentarán solventar las incidencias que hayan podido ocurrir.
Asimismo, disponemos de una oficina virtual disponible 24/7 para nuestros clientes.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

17.1. Información adicional.

Nuestros servicios están fijados por las correspondientes tasas aprobadas en el Ayuntamiento.
En la factura se pueden identificar los diferentes conceptos que se facturan así como la correspondiente disposición legal donde se ha establecido.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalua la satisfacción con metodología y de forma periódica

18.1. Información adicional

Anualmente se realiza una encuesta a los trabajadores por el Departamento de RR.HH del grupo.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la empresa.

19.1. Información adicional

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.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal.

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

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.

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 trata 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.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

La empresa programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

21.1. Información adicional.

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.

22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

22.1. Información adicional

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.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

23.1. Información adicional.

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.

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

24.1. Información adicional

Uno de los objetivos que GESTAGUA se plantea como reto diario es la mejora continua de su capacidad para proporcionar a sus Clientes un mejor servicio y atención. Como fórmula de trabajo que permita alcanzar este objetivo, GESTAGUA dispone de un Sistema de Gestión basado en las Normas UNE?EN?ISO 9001, UNE?EN ISO 14001, ISO 37001 , UNE 19601 y UNE-EN ISO 50001 y una política de compras que respeta los requisitos de dichas normas.

GESTAGUA , conforme a su Código de Conducta, está comprometida con la construcción de una cultura de integridad que se basa en comportamientos éticos y en el cumplimiento de las leyes, por eso esperamos de nuestros proveedores que hagan suyos nuestros valores y actúen respetando nuestro Código de Conducta y nuestra Política evitando cualquier conflicto de interés, prácticas corruptas o ilegales u otras que supongan un incumplimiento de nuestro valores y principios.

Cualquier proveedor podrá adherirse al Código de Conducta de GESTAGUA.

La capacidad de los Proveedores, es de vital importancia para cumplir los requisitos a los que GESTAGUA se compromete con sus Clientes; por ello uno de los requisitos del Sistema de Gestión establece la necesidad de evaluar y seleccionar a los Proveedores en función de su capacidad para cumplir con los compromisos que establecen con GESTAGUA . Los proveedores serán evaluados conforme a su cumplimiento normativo.

En cumplimiento con los requisitos establecidos por dichas normas, se realiza la evaluación del desempeño de los proveedores según los criterios indicados en el Procedimiento S21.1 Homologación y Evaluación de Proveedores de GESTAGUA que consiste en una evaluación inicial previa y un seguimiento periódico.

Los Proveedores de equipos que supongan un elevado consumo energético serán evaluados, en parte, según la eficiencia energética de los productos que ofrezcan a GESTAGUA.

Se puede consultar nuestra "Política de compras" en la siguiente dirección: https://www.gestagua.es/wp-content/uploads/2024/02/Politica-de-Compras-2024.pdf

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

25.1. Información adicional

Según se establece en el Procedimiento S21.1 Homologación y Evaluación de Proveedores de GESTAGUA es necesario realizar una evaluación inicial previa de los proveedores/subcontratistas.

Para evaluar inicialmente al proveedor/subcontratista (siguiendo los criterios éticos de la empresa), se pueden seguir uno de los siguientes criterios:

- Históricos.
- Prestigio.
- Cuestionario de Evaluación: En este cuestionario se valora el grado de desarrollo del sistema de calidad, medio ambiente, cumplimiento y SST del proveedor/subcontratista.
- Prueba.
- Único.

Una vez que ha sido homologado como proveedor de GESTAGUA , se le evaluará a lo largo del año en base a los pedidos recibidos en función de los siguientes aspectos del servicio:

- Cumplimiento de la calidad del servicio acordado.
- Calidad en entrega: plazos y cantidades.
- Incidencias en el servicio.
- Cumplimiento normativo

El resultado obtenido será determinante en rehomologación de proveedores ya existentes.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Existe un sistema de homologación en el que se incluyen requisitos de Responsabilidad Social Corporativa

26.1. Información adicional

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.

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 gestión de calidad, medio ambiente, energía y prevención.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

Se mantienen reuniones de manera informal con algunos proveedores

27.1. Información adicional

El responsable de compras mantiene reuniones con los proveedores y establece acuerdos marco para los diferentes servicios / materiales necesarios para la empresa.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

28.1. Información adicional.

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 2023 podemos destacar:
? Club de Ajedrez ?Vicente Bonil?.
? Concurso de ciencias ?DE CIENCIAS POR ALBOX?.
? ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EL SALIENTE.

? MARENOSTRUM DE LA CIUDAD DE FUENGIROLA.
? XII Edición de la Carrera Urbana ?Ciudad de La Carolina?.

Asimismo, GESTAGUA cuenta con diversos convenios con universidades para promover el empleo juvenil.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

No, no están unidos con el negocio

29.1. Información adicional.

Las iniciativas desarrolladas no están alineadas con la estrategia del negocio.

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Sí, se comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

30.1. Información adicional

El Departamento de Comunicación de GESTAGUA realiza las comunicaciones correspondientes con los grupos de interés: redes sociales, clientes y consumidores, asociaciones, etc.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Se comunican las actividades y proyectos a través de la web y RRSS de forma sistemática

31.1. Información adicional

Se hacen comunicaciones a través de redes sociales como Linkedin, Youtube, Facebook de las campañas sociales y medio ambientales realizadas por GESTAGUA.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en

seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

32.1. Información adicional

GESTAGUA está certificada en la UNE-EN ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.

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 generar daños mayores. Además, cuenta con un enfoque a la mejora continua, garantizando que se comparta la experiencia aprendida de cada suceso y está alimente el sistema.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

Economía circular

34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

34.1. Información adicional

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.

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.

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

35.1. Información adicional.

Anualmente se reportan y comunica en la web de la empresa, el informe de Responsabilidad Social Corporativa del grupo, donde se pueden ver los resultados y actuaciones llevadas a cabo por la empresa.
Además se realiza el EINF según los criterios de la ley vigente.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
3 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
4 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
5 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
6 - Disponer de presupuesto
7 - Ofrecer productos y servicios de calidad
8 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
9 - Capacitar a las personas de la empresa
10 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión

socialmente responsable que actualmente realiza?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

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, 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.

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.

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Aunque disponemos de una alta dirección muy implicada y muy entregada a nuestros objetivos de RSC, a veces es complicado aterrizarlos a nivel local en nuestros servicios.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Sí

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.