

# INFORME no Financiero

2019



Octubre 2020

## Contenido

Declaración de la Dirección .....	7
<b>1. Perfil de la Organización .....</b>	<b>8</b>
<b>102-1 Nombre de la organización .....</b>	<b>8</b>
<b>102-2 Actividades, marcas, productos y servicio .....</b>	<b>8</b>
<b>102-3 Ubicación de la sede .....</b>	<b>8</b>
<b>102-4 Ubicación de las operaciones .....</b>	<b>8</b>
<b>102-5 Propiedad y forma jurídica .....</b>	<b>9</b>
<b>102-6 Mercados servidos .....</b>	<b>9</b>
<b>102-7 Tamaño de la organización .....</b>	<b>9</b>
<b>102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores .....</b>	<b>9</b>
<b>102-9 Cadena de suministro .....</b>	<b>9</b>
<b>102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro .....</b>	<b>10</b>
<b>102-11 Principio o enfoque de precaución .....</b>	<b>10</b>
<b>102-12 Iniciativas externas .....</b>	<b>10</b>
<b>102-13 Afiliación a asociaciones .....</b>	<b>11</b>
<b>2. Estrategia .....</b>	<b>11</b>
<b>102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones .....</b>	<b>12</b>
<b>3. Ética e Integridad .....</b>	<b>12</b>
<b>102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Gobernanza .....</b>	<b>13</b>
<b>102-18 Estructura de gobernanza .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Participación de los Grupos de Interés .....</b>	<b>14</b>
<b>102-40 Lista de los Grupos de Interés .....</b>	<b>14</b>
<b>102-41 Acuerdos de Negociación Colectiva .....</b>	<b>14</b>
<b>102-42 Identificación y selección de los grupos de interés .....</b>	<b>14</b>
<b>102-44 Temas y preocupaciones clave mencionadas .....</b>	<b>16</b>
<b>6. Prácticas de elaboración de este Informe .....</b>	<b>17</b>
<b>102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados .....</b>	<b>17</b>
<b>102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema .....</b>	<b>17</b>
<b>102-47 Lista de temas materiales .....</b>	<b>18</b>
<b>102-48 Reexpresión de la información .....</b>	<b>20</b>
<b>102-49 Cambios en la elaboración de informes .....</b>	<b>20</b>
<b>102-50 Periodo objeto del informe .....</b>	<b>20</b>
<b>102-51 Fecha del último informe .....</b>	<b>20</b>

<b>102-52 Ciclo de elaboración de informes</b>	20
<b>102-53 Punto de contacto para preguntar sobre el informe</b>	20
<b>102-54 Declaración de elaboración del Informe de Conformidad con los estándares GRI</b>	20
<b>102-55 Índice de contenidos GRI</b>	20
<b>102-56 Verificación externa</b>	24
<b>A. DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	25
<b>GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	26
<b>INDICADOR 201-1 Valor económico directo generado y distribuido</b>	26
<b>INDICADOR 201-2 Implicaciones financiera y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático</b>	26
<b>INDICADOR 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación</b>	27
<b>INDICADOR 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno</b>	27
<b>GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>	27
<b>INDICADOR 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados</b>	28
<b>INDICADOR 203-2 Impactos económicos indirectos significativos</b>	28
<b>GRI 205 ANTICORRUPCIÓN</b>	28
<b>INDICADOR 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</b>	29
<b>INDICADOR 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción</b>	29
<b>INDICADOR 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas</b>	29
<b>OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN ECONÓMICA, SEGÚN LEY 11/2018</b>	29
<b>Aportaciones realizadas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro</b>	30
<b>B. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>	31
<b>301 MATERIALES</b>	32
<b>INDICADOR 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen</b>	33
<b>INDICADOR 301-2 Insumos reciclados</b>	35
<b>INDICADOR 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado</b>	35
<b>302 ENERGÍA</b>	35
<b>INDICADOR 302-1 Consumo energético dentro de la organización</b>	36
<b>INDICADOR 302-2 Consumo energético fuera de la organización</b>	37
<b>INDICADOR 302-3 Intensidad energética</b>	37
<b>INDICADOR 302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios</b>	37
<b>303 AGUA</b>	37
<b>INDICADOR 303-1 Extracción de agua por fuentes</b>	38

<b>INDICADOR 303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por la extracción de agua</b>	39
<b>INDICADOR 303-3 Agua reciclada y reutilizada</b>	39
<b>304 BIODIVERSIDAD</b>	39
<b>INDICADOR 304-1 Centro de operaciones en propiedad, arrendadas o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.</b>	40
<b>INDICADOR 304-2 Impacto significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.</b>	40
<b>INDICADOR 304-3 Hábitats protegidos o restaurados.</b>	40
<b>INDICADOR 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UNIC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran afectados por las operaciones.</b>	40
<b>305 EMISIONES</b>	40
<b>INDICADOR 305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero.</b>	41
<b>INDICADOR 305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.</b>	41
<b>INDICADOR 305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.</b>	42
<b>INDICADOR 305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero</b>	42
<b>INDICADOR 305-5 Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero</b>	42
<b>INDICADOR 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)</b>	42
<b>INDICADOR 305-7 NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas significativas</b>	42
<b>306 EFLUENTES Y RESIDUOS</b>	43
<b>INDICADOR 306-1 Vertido total de aguas, según su calidad y destino</b>	43
<b>INDICADOR 306-2 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento</b>	44
<b>INDICADOR 306-3 Derrames significativos</b>	45
<b>INDICADOR 306-4 Transporte de los residuos peligrosos</b>	45
<b>INDICADOR 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías</b>	45
<b>307 CUMPLIMIENTO REGULATORIO MEDIOAMBIENTAL</b>	45
<b>INDICADOR 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental</b>	46
<b>308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>	46
<b>INDICADOR 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo de proveedores con los criterios ambientales</b>	46
<b>INDICADOR 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas</b>	46
<b>OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN AMBIENTAL, SEGÚN LEY 11/2018</b>	46
<b>Ruidos y Vibraciones</b>	46
<b>Lumínica</b>	47
<b>C. DIMENSIÓN SOCIAL</b>	48

<b>GRI 401 EMPLEO</b> .....	49
<b>INDICADOR 401 -1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal</b> .....	49
<b>INDICADOR 401 -2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales</b> .....	50
<b>INDICADOR 401 -3 Permiso parental</b> .....	50
<b>INDICADOR 402 – 1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales</b> .....	50
<b>GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b> .....	51
<b>INDICADOR 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y Seguridad</b> .....	51
<b>INDICADOR 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</b> .....	52
<b>INDICADOR 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad</b> .....	52
<b>INDICADOR 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos</b> .....	53
<b>GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b> .....	53
<b>INDICADOR 404-1 Media de horas de formación al año por empleado</b> .....	53
<b>INDICADOR 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición</b> .....	54
<b>INDICADOR 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional</b> .....	56
<b>GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b> .....	57
<b>INDICADOR 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados</b> .....	57
<b>INDICADOR 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres</b> .....	58
<b>INDICADOR 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas</b> .....	58
<b>GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b> .....	59
<b>INDICADOR 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios</b> .....	59
<b>INDICADOR 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios</b> .....	59
<b>GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b> .....	59
<b>INDICADOR 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos de clientes</b> .....	60
<b>GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b> .....	60
<b>INDICADOR 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico</b> .....	60

<b>OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN SOCIAL, SEGÚN LEY 11/2018</b> .....	60
<b>Remuneración media de los Consejeros y Directivos</b> .....	60
<b>Políticas de desconexión laboral</b> .....	61
<b>Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad</b> .....	61
<b>Medidas para la salud y seguridad de los consumidores</b> .....	61
<b>Sistemas de reclamación o quejas y su resolución</b> .....	61

## Declaración de la Dirección

Desde hace más de una década la responsabilidad social corporativa y el desarrollo sostenible han sido los ejes de la actuación de RIVAMADRID, a través de numerosas acciones, planes y prácticas de éxito en las dimensiones social, económica y medioambiental, con un doble objetivo, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de Rivas Vaciamadrid, y garantizar la sostenibilidad de la empresa.

En todos estos años hemos desarrollado e integrado los principios de la excelencia empresarial, mediante la aplicación de modernas herramientas y metodologías, como los sistemas de gestión basados en normas internacionales o la planificación estratégica; hemos aplicado avances tecnológicos en nuestra gestión, en las operaciones y actividades de la empresa, y avanzado en nuestra contribución a problemas globales como es el Cambio Climático a través de la mejora de la eficiencia energética y la renovación de maquinaria, menos contaminante.

En el año 2013 formalizamos nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU, la mayor iniciativa de responsabilidad social en el mundo, elaborando de forma periódica nuestro Informe de Progreso donde recogemos nuestros avances en la consecución de los Principios.

En 2019 además del mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, se ha conseguido la adaptación a la nueva norma ISO 45001, quedando como reto la total integración de los sistemas y el plan estratégico de la empresa. Del mismo modo, afrontamos la elaboración de este informe no financiero, a pesar de no estar obligados por la Ley 11/2019; siguiendo las indicaciones según la estructura de la información del estándar GRI, alcance esencial.

Durante 2019 se ha avanzado en la transformación digital en el servicio de RSU y LV, con el firme propósito de continuar implementando paulatinamente nuevos proyectos piloto al objeto de culminar la transformación digital de la empresa en 2023.

En el ámbito de la gestión se han desarrollado distintas actividades para ajustar los servicios y departamentos a la realidad de continuos cambios y al crecimiento cuantitativo y cualitativo que la ciudad requiere.

Esperamos que la información no financiera que se expone sea relevante para nuestros grupos de interés, y un elemento de referencia para todas aquellas organizaciones que quieran avanzar hacia la responsabilidad social y desarrollo sostenible.

Jorge Rochet Monteagudo  
Gerente de RIVAMADRID

# 1. Perfil de la Organización

## 102-1 Nombre de la organización

RIVAS-VACIAMADRID EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS SA, en adelante RIVAMADRID.

## 102-2 Actividades, marcas, productos y servicio

En la presente tabla se detallan los servicios prestados por la empresa

Matriz de prestación/producción de RIVAMADRID				
Limpeza viaria	Recogida de residuos	Jardinería	Limpeza de edificios	Otros servicios
Barrido manual	Recogida de la fracción orgánica y resto.	Mantenimiento y conservación de todas las zonas verdes	Limpeza de colegios	Mantenimiento de las fuentes ornamentales
Barrido mecánico	Recogida selectiva - envases ligeros/ papel y cartón	Mantenimiento de instalaciones de riego	Limpeza de dependencias municipales	Gestión de la grúa municipal
Barrido mixto	Recogida de muebles/ voluminosos	Mantenimiento de jardinerías ubicadas en el interior de las distintas instalaciones municipales.	Limpeza de instalaciones deportivas municipales	Mantenimiento de los vehículos de la flota municipal
Baldeo mecánico	Gestión puntos limpios	Mantenimiento de plantaciones e instalaciones de riego en 15 colegios públicos de Rivas Vaciamadrid	Limpeza de pintadas en fachadas y mobiliario urbano	Mantenimiento y limpieza del servicio municipal de alquiler de bicicletas
Baldeo mixto	Recogida de poda a domicilio	Limpeza y rastrillado de parques		Atención solicitudes de servicios / quejas y sugerencias
Hidrolimpieza de contenedores, pavimentos y paramentos		Preparación de huertos escolares		Planta de transferencia de residuos
Vaciado y embolsado de papeleras		Mantenimiento del arbolado del municipio y áreas forestales		Servicio de Primera Intervención ante incendios.
Limpeza urgentes, de solares		Mantenimiento de las áreas de parques infantiles		

## 102-3 Ubicación de la sede

La sede principal se encuentra en: C/ Mariano Fortuny,2. C.P.: 28522 – Rivas Vaciamadrid (Madrid).

## 102-4 Ubicación de las operaciones

La prestación de los servicios de mantenimiento, limpieza, recogida, transporte y tratamiento de residuos se realizan en el término municipal de Rivas Vaciamadrid, en Madrid, España.



## 102-5 Propiedad y forma jurídica

RIVAMADRID se constituyó en 2001, con capital social íntegramente suscrito y desembolsado por el Ayuntamiento de Rivas.

Los órganos de dirección y gobierno de la Sociedad son la Junta General, el Consejo de Administración y la Gerencia.

## 102-6 Mercados servidos

Los servicios realizados por RIVAMADRID se prestan en la ciudad de Rivas Vaciamadrid, tanto a la ciudadanía como a las personas que nos visitan y trabajan en la misma.

## 102-7 Tamaño de la organización

A continuación, se presentan las principales magnitudes de la organización. Información adicional se encuentra incluida en otros apartados del Informe.

Número total de empleados 2019	543
Ingresos netos 2019	19.949.405,78 €

## 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.

	Hombre	Mujer	Total
Contrato laboral fijo	259	208	467
Contrato laboral temporal	40	36	76

c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.

	Hombre	Mujer
Contrato laboral jornada completa	234	121
Contrato laboral a tiempo parcial	65	123

## 102-9 Cadena de suministro

Las principales adquisiciones a la cadena de suministro de RIVAMADRID son las siguientes:

- Adquisición de combustible
- Adquisición de repuestos
- Adquisición de material limpieza
- Servicios de apoyo

Actualmente la cadena de suministro de RIVAMADRID está constituida por más 190 proveedores, todos de ámbito local.

A continuación, describimos el volumen de compra/adquisición de los principales proveedores de RIVAMADRID (\*):

Tipo	% Volumen total	Localización
Combustible	16,26%	España
Repuestos	18,63%	España

<b>Tipo</b>	<b>% Volumen total</b>	<b>Localización</b>
Alquileres	20,82%	España
Suministros generales	29,63%	España
Servicios	14,66%	España

(\*) Se ha calculado para las adquisiciones de más de 15.000 €

Rivamadrid está sujeta, como poder adjudicador, a la normativa de contratación del Sector Público a la hora de tramitar los contratos de suministro, obra y servicios para la empresa.

Las compras de menor importe de la empresa, se realizan bajo la premisa de garantizar la libre competencia, mediante la solicitud de al menos tres ofertas, buscar la oferta económicamente más ventajosa, y, en igualdad de condiciones optar por un proveedor local, así como perseguir la generación de stock mínimo. El proveedor debe estar evaluado por la Dirección, cumpliendo con las prácticas de buena gestión de Rivamadrid.

En herramientas internas y externas de auditorías internas basadas en norma ISO9001, ISO 14001 e ISO 45001 se establecen revisiones y supervisiones anuales del cumplimiento de los protocolos definidos.

### **102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro**

Los cambios significativos ocurridos durante el ejercicio 2019 han sido la renovación en la dirección en recursos humanos y la adaptación a la ley de contratos del sector público.

### **102-11 Principio o enfoque de precaución**

RIVAMADRID está comprometida con el medioambiente y tratamos de conocer y abordar los posibles impactos ambientales de nuestras actividades, servicios y productos, identificando los riesgos relevantes del área medioambiental.

Estas actividades se han realizado en el marco de nuestro Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001:2015, certificado desde el año 2009, y cuyo alcance es:

- Servicio de limpieza de edificios e instalaciones.
- Recogida y gestión de residuos urbanos y asimilables
- Limpieza, mantenimiento, diseño y construcción de parques y jardines.
- Limpieza Viaria.
- Servicio de Primera Intervención (prevención de incendios forestales).
- Gestión de puntos limpios municipales.
- Mantenimiento de fuentes
- Mantenimiento de vehículos;
- Gestión de grúas y bicinrivas

### **102-12 Iniciativas externas**

RIVAMADRID ha adquirido compromisos y/o se ha adherido a las siguientes normativas internacionales /o estándares voluntarios:

<b>Normativa Internacional</b>	<b>Estándares Voluntarios</b>
Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	ISO9001, ISO14001, ISO45001 Pacto Mundial de Naciones Unidas Estándares GRI Pacto de Luxemburgo (Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo)

## 102-13 Afiliación a asociaciones

A continuación, detallamos las principales organizaciones con las que RIVAMADRID colabora:

Matriz de alianzas			
Alianzas	Descripción	Como se crea el valor	Duración
Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid	Coordinación activa en los procesos de gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistencia técnica</li><li>• Apoyo en la gestión e inversiones</li></ul>	Permanente
ANEPMA (Asociación nacional de empresas públicas de medio ambiente)	Participación en el equipo gestor, asistencia, colaboraciones, buenas prácticas e información relevante	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistencia técnica</li><li>• Mejoras</li><li>• Aprendizaje</li></ul>	Permanente
AEPJP (Asociación española de parques y jardines públicos)	Participación en el equipo gestor como vocal de la asociación, colaboraciones, buenas prácticas e información relevante	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistencia técnica</li><li>• Mejoras</li><li>• Aprendizaje</li></ul>	Permanente
Pacto Mundial	Adhesión	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buenas prácticas</li><li>• Cumplimiento 10 principios</li></ul>	Permanente
Asociación española de la calidad	Miembro colectivo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprendizaje</li></ul>	Permanente

## 2. Estrategia

La estrategia de Rivamadrid se plantea dentro del compromiso de ofrecer servicios públicos eficientes y de calidad en el marco del desarrollo sostenible para hacer posible una ciudad mejor, en un entorno más habitable y saludable.

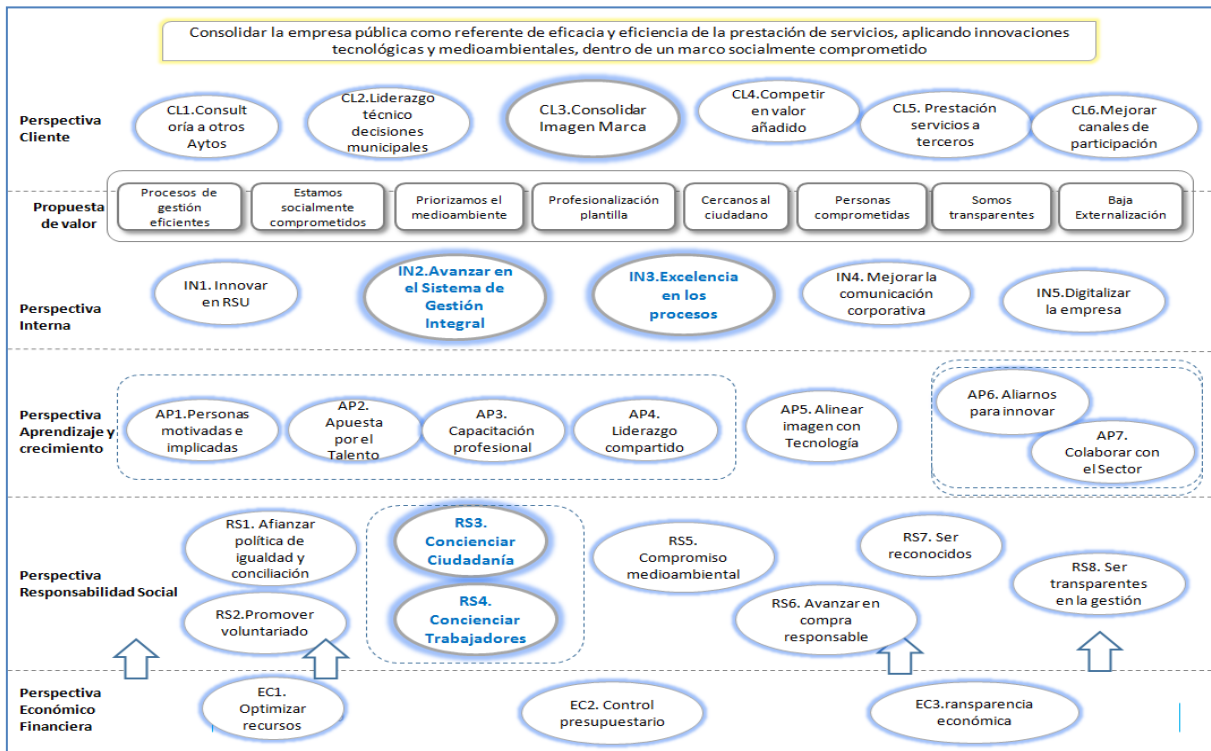
Para conseguirlo Rivamadrid se plantea siete metas, de carácter interno y externo, que son:

- La digitalización de la empresa, para sustituir todos los procedimientos manuales posibles por métodos que nos ayuden a ganar en eficiencia.
- La mejora del sentimiento de pertenencia, un cambio cultural dentro de la plantilla
- Ganar en eficacia y eficiencia en los servicios, mejorando nuestras competencias.
- La prestación, posibilidad y estudio de nuevos servicios mediante municipalizaciones que puedan suponer una mejora de competitividad y ahorro al Ayuntamiento de Rivas.
- Ir hacia la economía circular.
- Organización centrada en el ciudadano mediante comunicación externa, experiencia cliente y gestión de incidencias tratadas directamente con el vecino.
- Que Rivamadrid sea una referencia externa

El Plan Estratégico de Rivamadrid ha sido desarrollado con la participación de los principales grupos de interés de la empresa, a través de diferentes talleres y "focus-group" que nos han permitido integrar las diferentes perspectivas, necesidades e intereses de los mismos.

El Plan Estratégico se despliega a través de un conjunto de iniciativas estratégicas en la que participan igualmente un amplio número de trabajadores y trabajadoras de la organización.

El marco temporal de este plan estratégico es hasta 2023, siendo el mapa estratégico:



## 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

La Declaración se encuentra al inicio del Informe

### 3. Ética e Integridad

#### 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

RIVAMADRID ha desarrollado la Misión, y Visión y Fines de la organización, a través del cual se despliega todo el marco estratégico de la organización. Este marco ha sido revisado y aprobado por la dirección y comunicada a través de los distintos medios de comunicación interna y publicada en su página web [www.rivamadrid.es](http://www.rivamadrid.es)

Misión	Visión	Fines
Construir un entorno limpio, bonito y saludable que mejore la calidad de vida de las personas que residen, trabajan o nos visitan, a través de un servicio público de referencia.	Consolidar la empresa pública como referente de eficacia y eficiencia de la prestación de servicios, aplicando innovaciones tecnológicas y medioambientales, dentro de un marco socialmente comprometido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser un instrumento ágil e innovador de la gestión responsable en los servicios públicos de Rivas Vaciamadrid.</li> <li>• Actuar como asesor y agente instrumental, al servicio de la política medioambiental, en la recogida y limpieza, jardinería y resto de servicios públicos prestados del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid.</li> <li>• Equilibrar los recursos del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> </ul>

Para su definición, la organización ha identificado las fuentes de información, las actividades y procesos de elaboración, los líderes directamente implicados, como proceder a su despliegue y comunicación y las actividades de evaluación y revisión.

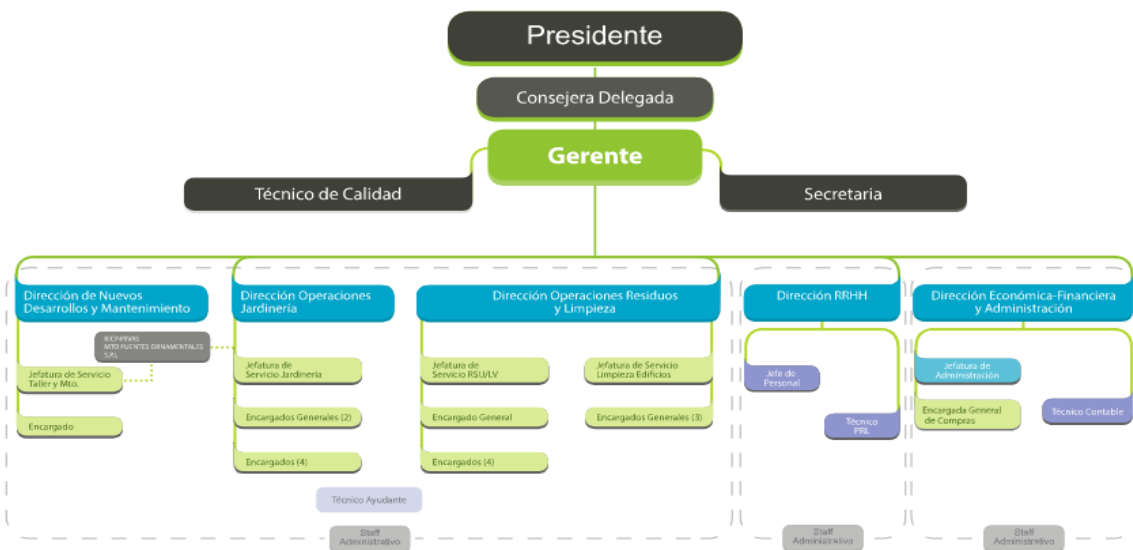
Se han desarrollado y comunicado nuestros Principios y valores éticos, que se han elegido entre todos los integrantes de la organización.

<b>Principios de Actuación de RIVAMADRID</b>
• Estamos a tu lado.
• Pasión por nuestra ciudad.
• Embajadores del medioambiente.
• Toma de decisiones con integridad y transparencia.
• Damos respuestas rápidas y eficaces.
• Somos transparentes y participados.
• Nos gusta la responsabilidad y la implicación de las personas.
• Socialmente comprometidos.
• Pasión por lo público.
• Comprometidos con el trabajo bien hecho.

## 4. Gobernanza

### 102-18 Estructura de gobernanza

En la siguiente gráfica indicamos nuestra estructura de Gobierno.



## 5. Participación de los Grupos de Interés

### 102-40 Lista de los Grupos de Interés

RIVAMADRID ha identificado a sus principales Grupos de Interés Ver 102-42

1	Administración: Gobierno Central
2	Administración: Comunidad de Madrid
3	Junta General
4	Consejo administración
5	Clientes
6	Proveedores de suministros
7	Proveedores de servicios
8	Asociaciones
9	Socios proyectos
10	Bancos y entidades financieras
11	Ciudadanos
12	Trabajadores de RIVAMADRID
13	Sindicatos
14	Comité de Seguridad y Salud
15	Delegados de Prevención
16	Medios de comunicación

### 102-41 Acuerdos de Negociación Colectiva

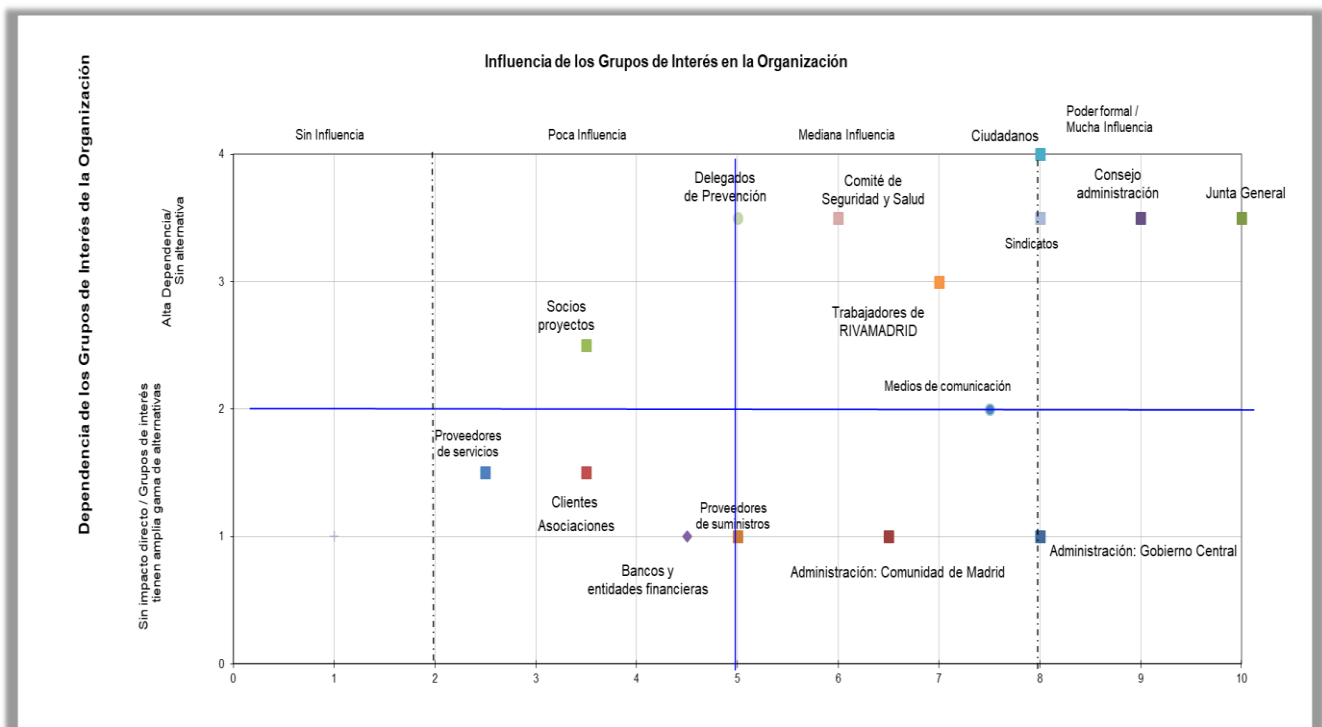
RIVAMADRID dispone de un Convenio Colectivo que da cobertura al 100% de los trabajadores y trabajadoras de la empresa.

### 102-42 Identificación y selección de los grupos de interés

Tras la identificación de los grupos de interés de nuestra organización hemos realizado una priorización de los mismos, y para ellos hemos utilizado dos criterios:

- **Criterio Influencia:** La Influencia define en qué medida el Grupo de Interés tiene poder, autoridad o valimiento para influir en la organización (por ejemplo: en los servicios que presta, en su funcionamiento), o en la capacidad que tiene esta de alcanzar sus objetivos y estrategias
- **Criterio Dependencia:** La Dependencia hace referencia a la capacidad que tiene el Grupo de Interés de elegir otra alternativa a la ofrecida por la Organización.

De esta forma posicionamos a los grupos de interés en una matriz que nos permite establecer diferentes comportamientos y actuaciones en función de la misma.



## 102-43 ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

RIVAMADRID ha desarrollado un proceso estructurado para la recogida y análisis de información proveniente de los mismos, como base para el desarrollo de las estrategias de la organización.

Esta información es obtenida de diversas fuentes y/o canales: de los contactos con los líderes, en relación a los contactos que se producen en la prestación, o la derivada del análisis de los resultados de percepción, rendimiento, o claves.

Se han identificado los responsables de la recogida y análisis, así como la frecuencia con las que estas actividades son realizadas.

Matriz de Comunicación de grupos de interés				
Grupo de interés	Fuente de información	Responsable	Descripción	Frecuencia
<b>Clientes - Ciudadanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de clientes internas y externas</li> <li>Indicadores del proceso de atención a clientes</li> <li>Relaciones con el ayuntamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de dirección</li> <li>Responsable de procesos asociados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de la percepción (necesidades y expectativas)</li> <li>Medición de indicadores de calidad</li> <li>Encuestas del ayuntamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Trimestral</li> <li>En función de necesidades</li> </ul>
<b>Personal de RIVAMADRID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenio colectivo</li> <li>Representantes de los trabajadores</li> <li>Buzones de mejora (quejas, reclamaciones y sugerencias)</li> <li>Relaciones directas entre empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de dirección</li> <li>Comité de empresa</li> <li>Comité de seguridad y salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de datos</li> <li>Revisión resultados</li> <li>Acuerdos e informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En función de necesidades</li> <li>En función de necesidades</li> <li>Trimestral</li> </ul>

<b>Matriz de Comunicación de grupos de interés</b>				
<b>Grupo de interés</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>
<b>Junta General y Consejo administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas del ayuntamiento</li> <li>• Relaciones con el ayuntamiento</li> <li>• PAIF</li> <li>• Acuerdos de consejos y de juntas generales</li> <li>• Acuerdos de inversiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Comité de dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de la percepción (necesidades y expectativas)</li> <li>• Medición de indicadores de calidad</li> <li>• Encuestas que realiza el ayuntamiento y relaciones permanentes</li> <li>• Acuerdos y decisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anual</li> <li>• Trimestral</li> <li>• En función de necesidades</li> <li>• En función de necesidades</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones con proveedores</li> <li>• Coordinación de actividades empresariales</li> <li>• Indicadores del proceso de aprovisionamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de dirección</li> <li>• Responsable de procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de indicadores de rendimiento</li> <li>• Relaciones permanentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En función de necesidades</li> </ul>

## 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionadas

A través de la participación y diálogo con los principales Grupos de Interés, hemos elaborado una Matriz de Temas relevantes.

<b>Matriz de Temas Relevantes de los Grupos de Interés</b>				
<b>Grupo de interés</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Temas relevantes</b>	<b>Actuaciones realizadas</b>
Clientes - Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipalización de servicios viables</li> <li>• Digitalización de la empresa</li> <li>• Potenciación de la comunicación externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfacción de las expectativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidad</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Calidad del servicio</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Competitividad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han realizado estudios de distintos servicios e incorporado alguno.</li> <li>• Comunicación transparente</li> <li>• Plan de digitalización</li> <li>• Comunicación transparente y retroalimentación de la comunicación con el ciudadano</li> <li>• Participación en medios comunicación externos, coordinación con prensa del Ayuntamiento</li> </ul>



<b>Matriz de Temas Relevantes de los Grupos de Interés</b>				
<b>Grupo de interés</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Temas relevantes</b>	<b>Actuaciones realizadas</b>
Personal de RIVAMADRID	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fidelización del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallos en la comunicación interna</li> <li>Inadecuación de adaptación a los cambios</li> <li>Acoso laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad</li> <li>Comunicación</li> <li>Estabilidad laboral</li> <li>Formación</li> <li>Igualdad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Comunicación Interna</li> <li>Mantenimiento de plantilla</li> <li>Compromiso de mantenimiento de plantilla</li> <li>Plan motivacional</li> <li>Protocolo de acosos laboral</li> </ul>
Junta General y Consejo administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crecimiento de la ciudad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento del PAIF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostenibilidad económica</li> <li>Cumplimiento contractual</li> <li>Seguridad ambiental en la gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controles mensuales del presupuesto</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad de productos y servicios</li> <li>Mejor conocimiento de las necesidades mutuas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contaminación por empresas externas o servicios subcontratados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperación para la mejora del comportamiento ambiental</li> <li>Cumplimiento de plazos</li> <li>Calidad del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controles operacionales</li> </ul>
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejor conocimiento y adaptación de los cambios legislativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se identifican riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lealtad institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios previos y plan de inversiones</li> </ul>

## 6. Prácticas de elaboración de este Informe

### 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

La información económica, social y medioambiental que recoge este Informe hace referencia a RIVAMADRID.

### 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema

Para la determinación de los contenidos de la Memoria hemos partido desde los principios del contexto de sostenibilidad, y de la participación de los grupos de interés, para identificar los aspectos materiales (principio de materialidad), de la forma más detallada posible (principio de exhaustividad).

Para el desarrollo de este Informe hemos tenido en cuenta los Principios recogidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de la Global Reporting Initiative. Y hemos aplicado los principios según indicamos en la siguiente tabla:

<b>Principios para determinar el contenido de la Memoria/Informe</b>	<b>Como lo hemos aplicado en nuestra organización</b>
Inclusión de los grupos de interés	Hemos identificado y priorizado a los grupos de interés, y hemos tratado de identificar los temas relevantes y aquellos que tienen mayor impacto y son de preocupación para ellos.
Contexto de sostenibilidad	Tratamos de abordar nuestro desempeño en el sentido más amplio, teniendo en cuenta en la medida de lo posible nuestra contribución social, económica

<b>Principios para determinar el contenido de la Memoria/Informe</b>	<b>Como lo hemos aplicado en nuestra organización</b>
	y medioambiental en nuestra comunidad y en aquellos otros lugares donde desarrollamos nuestras actividades
Materialidad	Hemos analizado 4 grandes áreas de riesgo (ética, social, laboral y medioambiental). Dentro de estas, hemos analizado 10 subáreas evaluando tanto el impacto que generan en la organización, como el que se genera en cada uno de los grupos de interés. Este análisis nos permite conocer y entender cuáles son los aspectos más relevantes para nuestra organización.
Exhaustividad	La Memoria recoge e informa sobre los aspectos más relevantes identificados, tanto para la organización como para los grupos de interés, en las dimensiones social, económica y medioambiental.

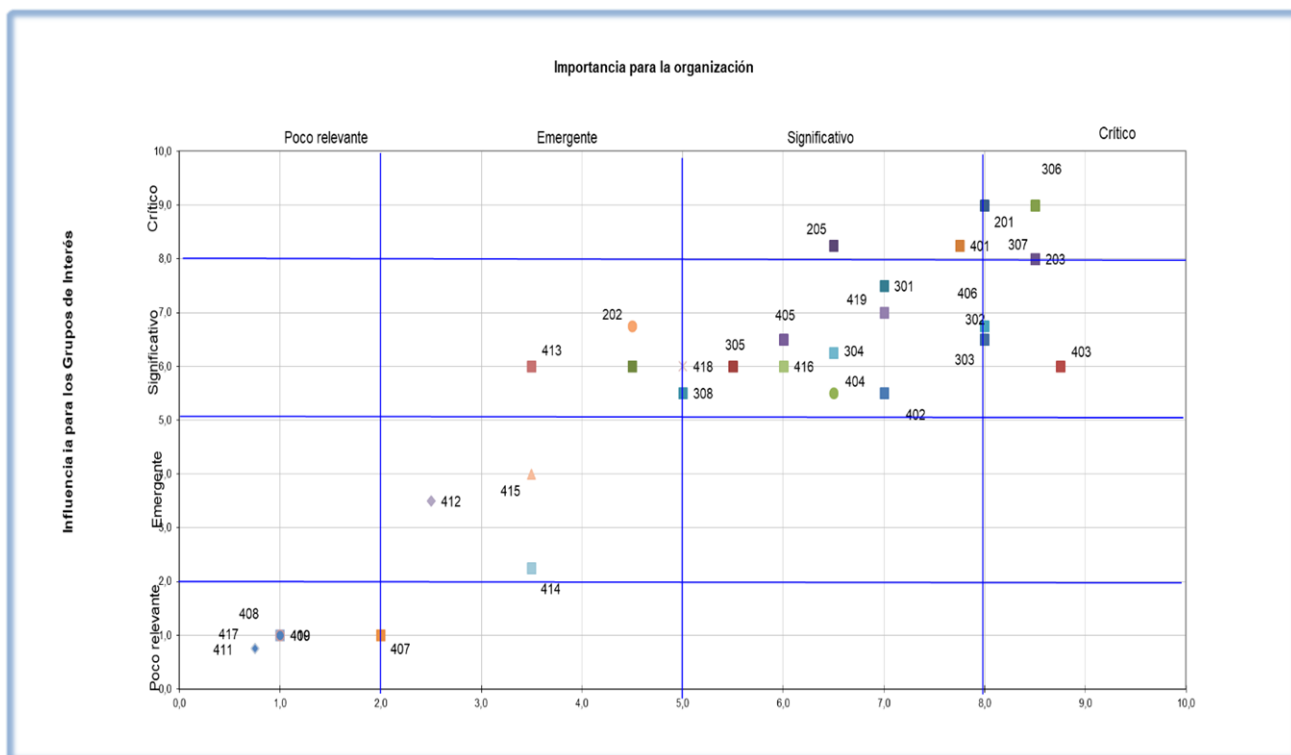
<b>Principios para determinar la calidad de la Memoria/Informe</b>	<b>Como lo hemos aplicado en nuestra organización</b>
Precisión	Hemos tratado de ser preciso y detalladas en la información aportada, ya sea de forma cualitativa, o de forma cuantitativa, que permite evaluar nuestros enfoques y progresos en cada aspecto sobre el que informamos.
Equilibrio	Hemos recogido de forma equilibrada tanto aquellos aspectos donde hemos conseguido un desempeño positivo como aquellos otros donde la organización debe avanzar, tratando de reflejar una imagen fidedigna de nuestra organización
Claridad	Nos hemos esforzado para que la información que recoge la memoria esté estructurada, sea manejable, accesible y comprensible para los grupos de interés
Comparabilidad	Aun siendo nuestra primera Memoria, hemos recogido información de nuestro desempeño de años anteriores, lo que permite comparar nuestra evolución aportando una información significativa a los grupos de interés
Fiabilidad	Contamos con los procesos y los registros de todas las actividades que hemos desarrollado para la elaboración de la memoria, desde el análisis de los grupos de interés, a nuestros análisis de riesgos de sostenibilidad, de forma que se puedan evaluar y garantizar la fiabilidad de los datos y la información que contiene.
Puntualidad	Estableceremos una periodicidad anual para la elaboración de los próximos Informes

## 102-47 Lista de temas materiales

Hemos realizado un **Análisis de Materialidad**, que **nos permite conocer y entender cuáles son aquellos aspectos o temas que pueden tener un impacto relevante en la actividad y en los resultados de la organización.**

En una primera fase hemos realizado una selección previa de los temas materiales sociales, económicos y medioambientales recogidos en los estándares GRI 200, 300 y 400, en base a los siguientes criterios:

- Experiencia de la organización
- Diálogo con los grupos de interés
- Información derivada de evaluaciones, verificaciones y auditorías externas
- Utilización de otros estándares (ISO 9001, ISO 14001, o ISO 45001, entre otros)



En una segunda fase, y una vez identificados los aspectos y temas relevantes, hemos elaborado una **matriz de materialidad** que recoge la importancia que los grupos de interés dan a esos temas, y la importancia que les asigna la propia organización. Esto nos ayuda a priorizar los temas, actuando sobre aquellos que sean más críticos o relevantes para ambas partes.

La **materialidad es una actuación clave a la hora de definir las prioridades y objetivos** relacionados, pues estas deben contemplar los temas que son de interés tanto para los grupos de interés, como para la sostenibilidad de la organización que lo elabora.

Podemos considerar que esta primera aproximación es bastante precisa en base a la información de entrada que hemos comentado anteriormente, si **bien en sucesivos procesos de revisión, perfeccionamiento y mejora de nuestro enfoque** con los temas relevantes, abordaremos actuaciones de diálogo avanzado con los grupos de interés, con técnicas cuantitativas y cualitativas (entrevistas, cuestionarios, grupos focales, entre otras), que nos ayuden a conocer mejor las necesidades, expectativas y prioridades de los mismos.

De nuestro Análisis de Materialidad, hemos identificado los siguientes temas relevantes:

Económicos	Medioambientales	Sociales
201 Desempeño económico 203 Consecuencias económicas indirectas	302 Energía 303 Agua 306 Efluentes y residuos 307 Cumplimiento regulatorio medioambiental	401 Empleo 403 Salud y Seguridad en el trabajo 406 No discriminación

Independientemente, RIVAMADRID ha establecido otros indicadores no relevantes, pero sobre los que ha decidido aportar información adicional. Estos son:

Económicos	Medioambientales	Sociales
205 Anticorrupción	301 Materiales 304 Biodiversidad 305 Emisiones 308 Control ambiental de los proveedores	401 Empleo 402 Relaciones entre los trabajadores y la empresa 404 Formación y enseñanza 416 Salud y seguridad de los clientes 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 418 Privacidad de los clientes 419 Cumplimiento socioeconómico

## 102-48 Reexpresión de la información

No se ha producido reformulación de información perteneciente a memorias anteriores al ser el primer Informe No Financiero elaborado por la organización.

## 102-49 Cambios en la elaboración de informes

No se han producido cambios que se consideren significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el presente informe, en relación a otros informes o memorias similares, pudiendo establecerse la trazabilidad y la comparación de todas las magnitudes presentadas en el mismo.

## 102-50 Periodo objeto del informe

Este informe corresponde al ejercicio de 2019.

## 102-51 Fecha del último informe

Este es el primer Informe No financiero presentado por la organización.

## 102-52 Ciclo de elaboración de informes

El ciclo de elaboración de los Informes No Financieros es anual.

## 102-53 Punto de contacto para preguntar sobre el informe

Todas las consultas, sugerencias, comentarios u observaciones relacionadas con los contenidos de este Informe, puede dirigirse a: [tcaballero@rivamadrid.es](mailto:tcaballero@rivamadrid.es)

## 102-54 Declaración de elaboración del Informe de Conformidad con los estándares GRI

A fin de dar respuesta a la Ley 11/2019, de 28 de diciembre, este Informe No Financiero ha sido elaborado de conformidad a la **Opción Esencial** de los Estándares GRI.

## 102-55 Índice de contenidos GRI

1. Perfil de la Organización			
Indicador	Contenido	Ley	Página
102-1	Nombre de la organización	Modelo de Negocio	8
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios más importantes	Modelo de Negocio	8
102-3	Ubicación de la sede	Modelo de Negocio	8
102-4	Ubicación de las operaciones	Modelo de Negocio	8
102-5	Propiedad y forma jurídica	Modelo de Negocio	9
102-6	Mercados servidos	Modelo de Negocio	9

102-7	Tamaño de la organización	Modelo de Negocio	9
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Modelo de Negocio	9
102-9	Cadena de suministro	Modelo de Negocio	9
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Modelo de Negocio	10
102-11	Principio o enfoque de precaución	Modelo de Negocio	10
102-12	Iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	Modelo de Negocio	10
102-13	Principales asociaciones a las que se pertenece	Modelo de Negocio	11

<b>2. Estrategia</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Contenido</b>	<b>Ley</b>	<b>Página</b>
102-14	Declaración del máximo responsable	Modelo de Negocio	12

<b>3. Ética e Integridad</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Contenido</b>	<b>Ley</b>	<b>Página</b>
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Modelo de Negocio	12

<b>4. Gobernanza</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Contenido</b>	<b>Ley</b>	<b>Página</b>
102-18	Estructura de gobierno	Modelo de Negocio	13

<b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Contenido</b>	<b>Ley</b>	<b>Página</b>
102-40	Grupos de interés vinculados con la organización	Modelo de Negocio	14
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Modelo de Negocio	14
102-42	Identificación y selección de Grupos de interés	Modelo de Negocio	14
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos de interés	Modelo de Negocio	15
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Modelo de Negocio	16

<b>6. Prácticas para la elaboración del Informe</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Contenido</b>	<b>Ley</b>	<b>Página</b>
102-45	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	Modelo de Negocio	17
102-46	Definición del contenido y alcance del informe y las coberturas del tema	Modelo de Negocio	17
102-47	Aspectos materiales identificados	Modelo de Negocio	18
102-48	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	No aplica	20
102-49	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	No aplica	20
102-50	Periodo cubierto por el informe	No aplica	20
102-51	Fecha del informe anterior	No aplica	20
102-52	Ciclo de presentación del informe	No aplica	20
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	No aplica	20
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	No aplica	20
102-55	Índice de contenidos GRI	No aplica	20
102-56	Verificación externa	No aplica	24

<b>Dimensión Económica</b>				
<b>Aspecto Material</b>		<b>Indicador</b>	<b>Ley</b>	<b>Página</b>
201	Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Información económica 26

		201-2	Implicaciones financiera y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Información económica	26
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Información económica	27
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Información económica	27
203	Presencia en el mercado	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Información económica	28
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Información económica	28
205	Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Información económica	29
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Información económica	29
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Información económica	29

### Dimensión Medioambiental

Aspecto Material		Indicador		Ley	Página
301	Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Información ambiental	32
		301-2	Insumos reciclados	Información ambiental	32
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Información ambiental	34
302	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Información ambiental	35
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	Información ambiental	36
		302-3	Intensidad energética	Información ambiental	36
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Información ambiental	36
303	Agua	303-1	Extracción de agua por fuente	Información ambiental	37
		303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Información ambiental	38
		303-3	Agua reciclada y reutilizada	Información ambiental	38
304	Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Información ambiental	39
		304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Información ambiental	39
		304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Información ambiental	39
		304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Información ambiental	39
305	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Información ambiental	40
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Información ambiental	40
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Información ambiental	41
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Información ambiental	41
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Información ambiental	41

<b>Dimensión Medioambiental</b>					
<b>Aspecto Material</b>		<b>Indicador</b>		<b>Ley</b>	<b>Página</b>
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Información ambiental	41
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Información ambiental	41
306	Efluentes y residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Información ambiental	42
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Información ambiental	42
		306-3	Derrames significativos	Información ambiental	44
		306-4	Transporte de residuos peligrosos	Información ambiental	44
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Información ambiental	44
307	Cumplimiento regulatorio medioambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Información ambiental	45
308	Evaluación ambiental de los proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo de proveedores con los criterios ambientales	Información ambiental	45
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Información ambiental	45

<b>Dimensión Social</b>					
<b>Aspecto Material</b>		<b>Indicador</b>		<b>Ley</b>	<b>Página</b>
401	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Información social	48
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Información social	49
		401-3	Permiso parental	Información social	49
402	Relaciones entre los trabajadores y la empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Información social	49
403	Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Información social	50
		403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Información social	51
		403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Información social	51
		403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Información social	52
404	Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Información social	52
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Información social	53
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Información social	55
405	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Información social	56
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Información social	57

406	No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Información social	57
416	Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Información social	58
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Información social	58
418	Privacidad de los clientes	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos de clientes	Información social	59
419	Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Información social	59

## 102-56 Verificación externa

RIVAMADRID no ha realizado una verificación externa independiente del presente Informe No Financiero.



## **A. DIMENSIÓN ECONÓMICA**

## GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO

### Cobertura

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Desempeño Económico. Se ha determinado un valor medio de 8,5 con valor para la empresa de 8 y para los grupos de interés de 9.

### Enfoque

El desempeño económico de RIVAMADRID está directamente relacionado con una prestación de calidad de los servicios públicos encomendados de limpieza, recogida, jardinería y mantenimiento de la ciudad de Rivas Vaciamadrid.

En este sentido es necesario cumplir con las expectativas de nuestros usuarios y vecinos y con el compromiso contraído con el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, buscando una adecuada gestión que obtenga resultados eficaces a un menor coste.

Para conseguir este objetivo, RIVAMADRID dispone de herramientas de análisis y controles sobre la información económica, como son las auditorías de cuentas y los asesoramientos financieros.

### INDICADOR 201-1 Valor económico directo generado y distribuido

El objetivo del presente indicador es el determinar el desempeño económico utilizando las cifras que RIVAMADRID recoge en su estado financiero auditado o en sus cuentas de gestión auditadas internamente, siempre que sea posible.

Es un indicador clave para indicar, de forma básica, cómo RIVAMADRID ha generado riqueza para sus grupos de interés.

Los datos obtenidos por RIVAMADRID durante este último periodo 2019, han sido:

Valor económico directo generado, distribuido y retenido	2019
Ingresos (ventas y otros ingresos)	19.949.405,78 €
Retribución a empleados	-15.399.506,54 €
Aprovisionamientos	-779.915,71 €
Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado	-881.259,23 €
Gastos financieros y gastos asimilados	-73.237,84 €
Otros gastos de explotación	-2.721.509,93 €
Otros Gastos	-39.060,77 €

### INDICADOR 201-2 Implicaciones financiera y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

Los riesgos a los que se ve expuesta RIVAMADRID derivados de las consecuencias del Cambio Climático son limitados, y hacen referencia a:

- Sus actividades y procesos
- La Comunidad

En este sentido, RIVAMADRID, después de valorar el impacto del cambio climático, determina que no tiene relevancia en este periodo evaluado. Los servicios ofrecidos por la organización no tienen una relación directa con posibles cambios ambientales generados a corto espacio de tiempo.

Independientemente, RIVAMADRID, revisará este capítulo y valorará si potenciales subidas de temperatura, aumentos de los periodos de sequía, u otras situaciones relevantes, podrían generar impacto directo en los servicios ofrecidos. Este análisis quedará determinado en próximos informes no financieros.

### **INDICADOR 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación**

RIVAMADRID no dispone de un plan de pensiones para su personal. Sin embargo, sí ofrece un premio de jubilación y algunos beneficios sociales que se encuentran recogidos en su Convenio Colectivo.

Se puede acceder al mismo en: <https://www.RIVAMADRID.es/publicaciones/convenio-colectivo/>

### **INDICADOR 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno**

Este indicador determina la medida en la que los gobiernos y/o administraciones han contribuido con RIVAMADRID. A nivel consolidado, las ayudas financieras recibidas por RIVAMADRID en 2019 se recogen en la siguiente tabla:

<b>Subvención/incentivos</b>	<b>Organismo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Importe</b>
Formación tripartita	Fundae	Cofinanciación Privada	11.614,72€
Transferencia de Capital	Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid	Inversiones del ejercicio ejecutadas	565.925,97 €
Transferencia Corriente	Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid	Desarrollo de las actuaciones detalladas en el PAIF	18.369.579,53 €

## **GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina como material el aspecto de Presencia en el Mercado, con un valor medio de 8,25, y con una importancia de 8,5 para la empresa, y de 8 para los grupos de interés.

### **Enfoque**

El impacto económico indirecto de RIVAMADRID está directamente relacionado con una prestación de calidad de los servicios públicos encomendados de limpieza, recogida, jardinería y mantenimiento de la ciudad de Rivas Vaciamadrid.

En este sentido se ha evaluado la necesidad de infraestructuras y servicios para adecuarse a las necesidades actuales de los grupos de interés, a nivel local y nacional.

Para conseguir este objetivo, RIVAMADRID dispone de herramientas de análisis y controles sobre la información económica, como son las auditorías de cuentas y los asesoramientos financieros.

## INDICADOR 203-1

### Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

RIVAMADRID ha realizado inversiones en la comunidad, tanto en infraestructuras como en servicios durante 2019.

Tipo de inversión	Descripción	Importe
Inversiones en maquinaria y contenedores	210 contenedores de carga trasera, dos vehículos tipo furgón, un vehículo todoterreno 4x4 de doble cabina, un camión recolector compactador de residuos de carga lateral	962.528,33 €

## INDICADOR 203-2

### Impactos económicos indirectos significativos

Los impactos económicos indirectos han generado en los grupos de interés:

- Mejora en las condiciones ambientales al actualizar el parque móvil y los contenedores.
- Ampliación de personas contratadas pertenecientes al municipio
- Mejora de habilidades y los conocimientos en la organización
- Estímulo en la cadena de suministro debido al crecimiento de la organización.

## GRI 205 ANTICORRUPCIÓN

### Cobertura

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina como material el aspecto de Presencia en el Mercado, con un valor medio de 7,38 y con una importancia de 6,5 para la empresa, y de 8,3 para los grupos de interés.

### Enfoque

RIVAMADRID incluye controles y evaluaciones de riesgos relacionados con su código ético y de conducta, así como códigos y compromisos en la contratación pública que marcan los principios generales de cumplimiento de prácticas que buscan la lucha contra la corrupción

En el código ético se hace referencia a los regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos.

En las cláusulas administrativas de los pliegos se incluye el compromiso anticorrupción que deben comprometerse a cumplir todos aquellos que se presenten a las licitaciones.

En relación al blanqueo de capitales y controles de cuentas, hay controles financieros establecidos en las relaciones con sus socios y las derivadas de las relaciones con la cadena de suministro, no implicando riesgos relevantes en este aspecto.

RIVAMADRID, está comprometida en la lucha contra la corrupción y el establecimiento de mecanismos que garanticen la transparencia y la prevención de irregularidades, como:

- Definiendo unos comportamientos éticos, rechazando cualquier conducta, práctica o forma de corrupción como empresa de servicios públicos

- Prohibiendo la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera autoridades, funcionarios públicos o trabajadores o directivos de empresas u organismos públicos, tanto en España como en el extranjero.
- Debiendo rechazar y poniendo en conocimiento de la Dirección cualquier solicitud por autoridades, funcionarios públicos, trabajadores o directivos de empresas u organismos públicos, tanto en España como en el extranjero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas anteriormente en este apartado.
- En aprovisionamiento: se prohíbe la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera trabajadores, directivos o administradores de otras empresas para que favorezcan a RIVAMADRID respecto de otros competidores, debiendo rechazar y poner en conocimiento de la Dirección cualquier solicitud por terceros tanto en España como en el extranjero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas anteriormente a favor de RIVAMADRID y en perjuicio de terceros.

### **INDICADOR 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**

Es un indicador importante para RIVAMADRID controlar y evaluar el riesgo centrado en la corrupción o inclusión de la organización como factor de riesgo en las evaluaciones generales del riesgo.

La empresa ha sido evaluada en su totalidad, incluyendo todos los centros, las actividades y áreas más relevantes donde desarrolla o presta sus servicios. De la evaluación de riesgos se ha generado un análisis y una cuantificación de la importancia del riesgo respecto a la probabilidad de ocurrencia.

Las actividades más relevantes donde podrían derivarse eventos o incidentes en materia de corrupción son las relacionadas con el ámbito económico financiero (fundamentalmente compras) y en recursos humanos, las contrataciones de personal. Tal y como hemos indicado en el Enfoque, la empresa dispone de los mecanismos y herramientas necesarias para la prevención y gestión de dichos potenciales eventos.

### **INDICADOR 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción**

Las políticas y/o procedimientos relacionados con la corrupción entre el personal de la organización se difunden mediante formaciones al 100% de la plantilla.

Entre las medidas de comunicación se encuentra la difusión de la Política, el código ético y el código de buen gobierno y responsabilidad social corporativa, disponible en [www.RIVAMADRID.es/transparencia](http://www.RIVAMADRID.es/transparencia), previamente aprobados por el Consejo de Administración y el Comité de Empresa.

También se incluye en los criterios de adjudicación de los pliegos de contratación la valoración de las acciones de RSC realizadas por la empresa y su adhesión al pacto mundial.

### **INDICADOR 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas**

En el periodo 2019 RIVAMADRID no ha sido informada, por cauces legales o internos (canal de denuncias anónimo o confidencial) que se haya producido ningún caso de corrupción.

## **OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN ECONÓMICA, SEGÚN LEY 11/2018**

### **Aportaciones realizadas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**

Durante el periodo cubierto por este Informe no se ha realizado ninguna aportación en concepto de colaboración con fundaciones o/y entidades sin ánimo de lucro.

## **B. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL**

## 301 MATERIALES

### Cobertura

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Materiales. En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 7,25 el nivel significativo de este aspecto en nuestra matriz de materialidad.

Dada la actividad desarrollada por la organización los principales materiales consumidos directamente por la organización son:

- Residuos sólidos urbanos procedentes de la recogida municipal que ella misma desempeña y transporta directamente al vertedero, centro de tratamiento o centro de transferencia para llevar a cabo la gestión de los residuos en las diferentes plantas de tratamiento existentes.
- Combustible, electricidad y agua que son desarrollados en los Indicadores GRI 302 y 303.
- Productos químicos para limpieza de instalaciones y para procesos de depuración de agua.
- Papel y tinta, asociadas a las actividades administrativas realizadas dentro de la organización.

La gestión de los residuos urbanos produce un efecto beneficioso en el medio ambiente, contribuyendo al ciclo del reciclaje y la reutilización de los residuos a través de su gestión.

Los materiales auxiliares consumidos y asociados a la gestión de residuos y limpieza son controlados por RIVAMADRID mediante los mecanismos de seguimiento y reducción.

### Enfoque

Los objetivos de RIVAMADRID y las políticas de gestión centran sus esfuerzos en el compromiso medioambiental, buscando una reducción de consumos y una optimización de procesos

RIVAMADRID está certificado en los Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 y 9001:2015 desde 2009 con alcance actual para toda la organización y establece una evaluación de impactos ambientales y su revisión, así como sistemas de control de actuación en caso de incidente, accidente ambiental o necesidad.

También establece metas para aumentar los porcentajes de reciclado y valorización de los RSU gestionados, intentando que el cambio del comportamiento del usuario ciudadano y consumidos proporcione una segunda vida al residuo.

RIVAMADRID ha llevado a cabo una serie de iniciativas y acciones para disminuir el consumo energético y fomentar el reciclaje, como:

- Optimización mediante digitalización de los Servicios de Recogida de Residuos Sólidos en sus diferentes fracciones, mediante organización de las rutas, distribución y reposición contenedores u otros servicios que facilitan la recuperación de materiales en la ciudad gracias a la segregación de los residuos.
- Iniciativa Rivas Recicla para incrementar la participación ciudadana en la recogida selectiva de envases de plástico, latas y briks que se depositan en el contenedor amarillo.
- Programa de actuación para evitar los puntos negros de vertidos incontrolados.



## Evaluación

RIVAMADRID tiene implementadas herramientas de control internas y externas para evaluar el enfoque de gestión del desempeño medioambiental, como son: las auditorías internas y externas, los indicadores de medición, revisiones por dirección y mantenimientos de equipos.

## INDICADOR 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

### Gestión de RSU

En este apartado se describen los RSU que han sido recogidos por RIVAMADRID y/o que han sido gestionados durante el año 2019.

En 2019 se han gestionado un total de 36.399 toneladas, de las cuales 3.029 toneladas se gestionan a través de los puntos limpios.

RESIDUOS GESTIONADOS EN RIVAS VACIAMADRID DURANTE 2019					
Tipo de residuo	Descripción	Procedencia	Contenedores		Peso (Tm)
			Unidades	Volumen (m3)	
Orgánica y resto	Residuos domésticos y asimilables	Hogares, pequeño comercio y restauración	397 de carga lateral de 3200 litros y 108 de 2400 litros	1.530	21.047,44
	Residuos comerciales	Actividades industriales y comerciales	628 de carga trasera de 800 litros y 123 de 360 litros	539	2.561,72
	Residuos domésticos y comerciales	Planta de tratamiento			282,20
Envases Ligeros	Envases de plástico, latas y briks	Hogares	247 de carga lateral de 3200 litros y 47 de 2400 litros	903	1.705,82
Papel y cartón	Papel y cartón	Exterior contenedores, polígono	1 compactador estático de 20 m <sup>3</sup> y 41 iglús de 3.000 litros	143	162,17
	Papel y cartón	Hogares	293 de carga lateral de 3.200 litros	938	1.712,28
	Papel y cartón	Punto Limpio C/ Fundición	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	96,94
	Papel y cartón	Punto Limpio C/Severo Ochoa	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	22,68
Vidrio	Envases de vidrio	Hogares y restauración	321 iglús de 3 m <sup>3</sup>	963	1.136,77
Restos vegetales	Residuos de jardinería	Parques y jardines	96 de carga trasera de 800 litros	77	1.726,47
	Podas, siegas, desbroces, etc.	Punto Limpio C/Severo Ochoa	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	130,25
	Podas, siegas, desbroces, etc.	Punto Limpio C/ Fundición	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	286,34
	Podas, siegas, desbroces, etc.	Sede	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	172,20

<b>RESIDUOS GESTIONADOS EN RIVAS VACIAMADRID DURANTE 2019</b>					
<b>Tipo de residuo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Procedencia</b>	<b>Contenedores</b>		<b>Peso (Tm)</b>
			<b>Unidades</b>	<b>Volumen (m3)</b>	
<b>Restos vegetales</b>	Mulch	Parques y jardines	1 de 12 m <sup>3</sup>	12	0,00
<b>Voluminosos</b>	Muebles y enseres	Punto Limpio C/Severo Ochoa	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	26,94
	Muebles y enseres	Punto Limpio C/Fundición	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	128,80
	Mezcla (muebles y enseres, podas, residuos de barredoras)	Hogares y municipio	2 de 30 m <sup>3</sup> , 2 de 7 m <sup>3</sup>	74	2.171,92
<b>Colchones</b>	Colchones	Hogares y Puntos Limpios	2 de 30 m <sup>3</sup>	60	29,08
<b>Maderas</b>	Muebles y enseres	Hogares	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	309,92
	Muebles y enseres	Punto Limpio C/Fundición	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	387,78
	Muebles y enseres	Punto Limpio C/Severo Ochoa	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	76,82
<b>Plásticos no envases</b>	Plásticos	Hogares	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	0,00
	Plásticos	Punto Limpio C/Fundición	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	39,88
	Plásticos	Punto Limpio C/Severo Ochoa	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	11,38
<b>Metales</b>	Chatarra	Hogares	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	9,80
	Chatarra	Punto Limpio C/Fundición	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	32,64
	Chatarra	Punto Limpio C/Severo Ochoa	1 de 30 m <sup>3</sup>	30	5,42
<b>Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs)</b>	TV, frigoríficos, etc.	Punto Limpio C/Fundición	3 de 30 m <sup>3</sup> + 5 de 1 m <sup>3</sup>	95	135,44
	TV, frigoríficos, etc.	Punto Limpio C/Severo Ochoa	3 de 30 m <sup>3</sup> + 3 de 1 m <sup>3</sup>	93	17,01
<b>Residuos de construcción y demolición (RCDs)</b>	Escombros	Punto Limpio C/Fundición	1 de 12 m <sup>3</sup>	12	608,64
	Escombros	Punto Limpio C/Severo Ochoa	1 de 12 m <sup>3</sup>	12	138,04
	Escombros	Mantenimiento Urbano	1 de 20 m <sup>3</sup>	20	766,35
<b>Aceite usado de cocina</b>	Aceite cocina	Hogares	60 de carga trasera de 360 litros	22	25,64
	Aceite cocina	Punto Limpio C/Fundición	1 de carga trasera de 360 litros	0,36	8,05
	Aceite cocina	Punto Limpio C/Severo Ochoa	1 de carga trasera de 360 litros	0,36	1,55
<b>Textil y calzado</b>	Ropa y calzado	Zonas publicas	60	18	369,31
	Ropa y calzado	Zonas privadas	9	2,7	8,97
<b>Otros</b>	Pinturas, aceite motor, baterías, etc.	Punto Limpio C/Fundición	2 de 30 m <sup>3</sup> + 6 de 1 m <sup>3</sup>	66	37,59

<b>RESIDUOS GESTIONADOS EN RIVAS VACIAMADRID DURANTE 2019</b>					
<b>Tipo de residuo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Procedencia</b>	<b>Contenedores</b>		<b>Peso (Tm)</b>
			<b>Unidades</b>	<b>Volumen (m3)</b>	
<b>Otros</b>	Pinturas, aceite motor, baterías, etc.	Punto Limpio C/Severo Ochoa	2 de 30 m <sup>3</sup> + 6 de 1 m <sup>3</sup>	66	8,31
<b>TOTAL</b>				<b>6.125</b>	<b>36.398,54</b>

**Otros:** RIVAMADRID, en mucha menor medida utiliza productos químicos para la depuración de aguas, limpieza de instalaciones, etc.; aceites, hidráulico y grasas para mantenimiento de equipos y papel y tinta para oficinas.

### **INDICADOR 301-2 Insumos reciclados**

En RVAMADRID no se utilizan materiales provenientes de productos reciclados.

### **INDICADOR 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado**

Todos los materiales clasificados en el centro de transferencia y puntos limpios son destinados a distintas empresas para su reciclado. Los residuos recogidos en rutas de fracciones separadas son llevados a plantas de tratamiento.

Los materiales recuperados en 2019 por RIVAMADRID han sido los siguientes:

<b>Descripción</b>	<b>T</b>
Papel cartón	1.994,07
Plástico mezcla	51,26
Envases mezcla	1.705,82
Metal revuelto	47,86
Madera	774,52
Equipos eléctricos y electrónicos	152,45
Vidrio	1.136,77
Aceite	43,55

## **302 ENERGÍA**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Energía. En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 7,25 el nivel significativo de este aspecto en nuestra matriz de materialidad.

Las principales fuentes de energía que consume la organización son:

- Combustible fósil: utilizado en su mayoría por la flota de vehículos de RIVAMADRID para la prestación de los servicios de Limpieza, Recogida, Tratamiento y Eliminación de residuos urbanos en la ciudad de Rivas Vaciamadrid.

- Electricidad: Para el suministro en los diferentes centros que RIVAMADRID tiene repartidos en la ciudad para el desempeño de su actividad.

## Enfoque

La Política Integrada del Sistema de Gestión de RIVAMADRID tiene como uno de los objetivos de la organización la protección del medio ambiente, reduciendo su impacto ambiental. Por ello, centra sus esfuerzos en la búsqueda de una reducción del consumo, entre otros el energético, orientando su gestión en la compra de maquinaria y productos eficientes que favorezcan la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y en mejorar los hábitos de consumo energético buscando el ahorro entre los trabajadores y usuarios de las instalaciones.

RIVAMADRID está certificado en los Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 desde 2009 con alcance actual para toda la organización.

Algunas acciones específicas llevadas a cabo en 2019 han sido:

- Incorporación y renovación progresiva de la flota de vehículos de RIVAMADRID eligiendo opciones más sostenibles. En 2019 se ha adquirido: 1 vehículo de gas natural comprimido y unos triciclos eléctricos para el servicio de limpieza viaria, así como pequeña maquinaria eléctrica. El resto de vehículos adquiridos también cuentan con motores adaptados a normativa EURO VI o equivalente, que garantiza la protección medioambiental al reducir el consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Realización de un proyecto para el uso de un aditivo vegetal catalizador de gasóleos que consigue que la combustión que da como resultado un alto ahorro energético y una disminución de la contaminación, generando menores pérdidas por inquemados y por calentamientos de humos de los gases generados por mala combustión.
- Difusión y comunicación de Buenas Prácticas Ambientales entre los trabajadores de la organización.

## Evaluación

RIVAMADRID controla su desempeño medioambiental mediante indicadores de medición, auditorías internas y externas, revisiones por la dirección, controles operaciones y mantenimientos e inspecciones reglamentarias.

## INDICADOR 302-1 Consumo energético dentro de la organización

### Consumo de combustibles:

Los principales consumos de combustibles fósiles están asociados a la flota de vehículos para la limpieza y recogida de residuos, así como jardinería, taller y mantenimiento.

Los consumos de combustibles de RIVAMADRID en 2019 fueron:

Consumo de combustibles	Litros
<b>Combustible fuentes no renovables</b>	
Gasolina	33.901
Gasoil	359.501
<b>Combustible total</b>	<b>393.402</b>

### Consumos eléctricos:

La mayor parte de energía eléctrica consumida por RIVAMADRID se concentra en las instalaciones destinadas a su centro logístico, cantones y en las actividades de prestación de servicios que van cambiando de ubicación según necesidades.

Los consumos de electricidad de RIVAMADRID en 2019 fueron:

Consumo Eléctrico	KWh
Consumo electricidad externa	553.053

### INDICADOR 302-2 Consumo energético fuera de la organización

Los consumos de energía más relevantes fuera de la organización, son los asociados al transporte de combustible por carretera, a los viajes in itinere de los empleados y a los viajes de negocios (aviación, tren o carretera).

Si bien cabe destacar que el consumo energético fuera de la organización es poco representativo respecto al consumo interno de la misma.

### INDICADOR 302-3 Intensidad energética

La tabla siguiente representa la intensidad de consumo interno de combustible y la intensidad de consumo eléctrico interno de la organización tomando como ratio en ambos casos las toneladas anuales de residuos sólidos urbanos que han sido gestionados por RIVAMADRID durante 2019.

Ratios de intensidad energética internos	
Consumo combustible fósil (no renovable) /T RSU gestionados	5,98 l/T
Consumo eléctrico /T RSU gestionados	15,19 Kwh/T

### INDICADOR 302-4 REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

En 2019 no se han realizado más acciones que la incorporación de nueva flota de mayor eficiencia energética.

### INDICADOR 302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios

RIVAMADRID promueve la eficiencia reduciendo progresivamente los impactos medioambientales de las actividades, instalaciones, productos y servicios, mediante la gestión de los residuos y la recuperación y el reciclado de los mismos, contribuyendo a la reducción de los requerimientos energéticos.

La adquisición y renovación progresiva de la flota de vehículos pretende reducir los requerimientos energéticos de la organización.

## 303 AGUA

### Cobertura

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Energía. En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 7,25 el nivel significativo de este aspecto en nuestra matriz de materialidad.

El agua es un recurso natural básico en algunas de las actividades desarrolladas por RIVAMADRID. Los servicios que tienen asociadas un consumo de agua son principalmente limpieza viaria y el mantenimiento de las zonas verdes, así como el agua asociada a consumo de los empleados de RIVAMADRID en los diferentes centros de trabajo.

La captación en función de su uso puede ser realizada de las siguientes fuentes:

- Red de abastecimiento de agua municipal
- Puntos autorizados para la captación de agua
- Agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización

### Enfoque

RIVAMADRID, en el ámbito de la certificación ambiental según el Sistema de Gestión ISO 14001:2015 realiza el control y medición del consumo de sus recursos con el objetivo de optimizar su uso al máximo, al igual que el seguimiento de los impactos generados por sus actividades.

Dentro de su programa de objetivos y metas ambientales está la reducción del consumo de agua de sus actividades, optimizando los procesos y estableciendo sistemas de control que permitan poder actuar en caso de necesidad, mientras que fomenta un consumo responsable de sus empleados con el objetivo de reducir los consumos de agua de la organización.

Las acciones llevadas a cabo en 2019 que permiten minimizar el consumo de agua en toda la organización son:

- Reutilizar y reciclar agua en las instalaciones que sea posible, como es el caso de la reutilización del agua del lavadero mediante su depuración e incorporación al propio sistema.
- La colaboración en el control y seguimiento de la obra de red de conducción de agua regenerada del municipio.
- Baldeo con agua no potable, procedente de pozos o lluvia
- Realización de controles operacionales y programación de mantenimientos preventivos que aseguren el buen funcionamiento de las instalaciones y la inexistencia de fugas en las redes de suministro de agua de la organización.
- Control del consumo de la red de riego de parques y jardines del municipio.

### Evaluación

La evaluación del enfoque de gestión se realiza mediante Auditorías internas y externas, Indicadores de medición, controles operacionales, contadores de consumo, mantenimiento de equipos y controles externos de las instalaciones.

### INDICADOR 303-1 Extracción de agua por fuentes

En la siguiente tabla se desglosa la extracción de agua total de RIVAMADRID por fuentes:

Origen de extracción del agua (m <sup>3</sup> )	2019
Suministro de agua municipal (agua potable )	2.356 m3
Agua de captación para baldeo (agua no potable)	6.874 m3
Agua de captación para lava contenedores (agua no potable)	251 m3
<b>Total</b>	<b>9481 m3</b>

El volumen total de extracción de agua es la suma de las diferentes fuentes, y se obtiene por medida directa o por estimación del de las cubas de baldeo.

### **INDICADOR 303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por la extracción de agua**

Todas las extracciones están reguladas por las Administraciones Públicas, las cuales asignan los permisos y determinan los volúmenes máximos de extracción permitidos, para asegurarse de que no ocurran afecciones significativas.

No se realiza ninguna extracción que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados con los puntos de extracción de agua. RIVAMADRID no extrae agua en áreas consideradas con estrés hídrico.

### **INDICADOR 303-3 Agua reciclada y reutilizada**

Para tratar el agua procedente del sistema de lavado de la flota de vehículos de recogida de residuos RIVAMADRID cuenta con una planta depuradora que, mediante tecnologías de membrana, realiza una ultrafiltración para poder reutilizar el agua de forma indefinida, minimizando así el consumo de agua y el impacto de nuestra actividad al medioambiente.

No se disponen de los datos de agua reutilizada asociada a este proceso, pero total del efluente reciclado en esta planta es utilizado en los boxes de lavado exterior de los vehículos.

## **304 BIODIVERSIDAD**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina crítico el aspecto material de Biodiversidad. En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 6,38 el nivel de criticidad de este aspecto en nuestra matriz de materialidad.

### **Enfoque**

RIVAMADRID identifica dentro de su evaluación de aspectos ambientales la posible afección que sus actividades puede generar sobre la Biodiversidad a través de su actividad de recogida residuos, jardinería, mantenimiento y limpieza.

Aunque la evaluación de los impactos no deriva una afección a la biodiversidad, RIVAMADRID propone en 2019 actuaciones específicas relacionadas con la biodiversidad, como son:

- Colaboración con la preservación de la biodiversidad urbana, con la puesta en marcha del arboreto de Rivas, un pequeño jardín botánico que, escaparate de los árboles, arbustos y otras especies que se encuentran en los parques de Rivas Vaciamadrid y muestrario de la vegetación del Parque Regional del Sureste.
- Aumentando las jornadas de concienciación a los empleados para fomentar el cuidado y la conservación de los ecosistemas urbanos y los ciudadanos.
- Sensibilizando a los operarios en materia de protección de la biodiversidad mediante formación para una gestión ambiental sostenible
- Ampliando la lucha integrada de las plagas y el control de la expansión de las especies invasoras en los parques y jardines.
- Colaborando en la formación del "bosque de la biodiversidad" en el parque de Bellavista.

### **INDICADOR 304-1 Centro de operaciones en propiedad, arrendadas o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.**

RIVAMADRID no tiene actividades o centros que se encuentren en áreas protegidas.

### **INDICADOR 304-2 Impacto significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.**

RIVAMADRID no ha identificado impactos significativos de sus actividades en la Biodiversidad.

### **INDICADOR 304-3 Hábitats protegidos o restaurados.**

RIVAMADRID no ha identificado impactos significativos de sus actividades en la biodiversidad respecto a hábitats protegidos o restaurados, pero sí ha participado en actividades de restauración.

En 2019 comenzó el segundo convenio con Scania (por 5 campañas), con el fin de seguir reforestando las zonas degradadas en el Arroyo de los Migueles.

RIVAMADRID plantó alrededor de 4.800 árboles de diferentes especies. Como, por ejemplo: olivos, encinas, coscojas, almendros, pinos e higueras. Y con el segundo convenio del bosque Scania, para seguir reforestando las zonas degradadas en el Arroyo de los Migueles con una plantación de alrededor de 4.800 árboles de diferentes especies, como olivos, encinas, coscojas, almendros, pinos e higueras.

### **INDICADOR 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UNIC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran afectados por las operaciones.**

Las instalaciones, espacios y localizaciones donde RIVAMADRID desarrolla sus actividades no afectan a ninguna especie que aparecen en la Lista Roja de UNIC o en otros organismos o listado nacionales o internacionales.

## **305 EMISIONES**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina como material el aspecto de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 5,75 el nivel de criticidad superior para este aspecto.

Las principales fuentes de emisiones directas que contribuyen a los GEI de RIVAMADRID son las emisiones gaseosas generadas por el consumo de combustibles fósiles por parte de las fuentes móviles, es decir, aquellos vehículos y maquinaria necesaria para realizar las operaciones de mantenimiento, limpieza, recogida y jardinería. También se tienen en cuenta las emisiones acústicas y de sustancias químicas.

### **Enfoque**

RIVAMADRID no realiza cálculo de huella de carbono, sus actividades se encuentran incluidas en el cálculo que realiza el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid.

Como objetivos y metas, RIVAMADRID mejora la eficiencia energética de sus actividades e instalaciones a través de la recuperación de materiales y la compra de vehículos de gas natural y que cumplan la



normativa EURO V, además del mantenimiento de los equipos y optimización de rutas de recogida, intentando reducir las emisiones derivadas de su flota de vehículos.

En 2019 RIVAMADRID no tiene en marcha ningún proyecto de compensación de emisiones ni absorción de CO<sub>2</sub>.

## INDICADOR 305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero.

### Alcance 1

El objetivo del presente indicador es cuantificar las emisiones directas de GEI de la organización, es decir, aquellas provenientes de fuentes de GEI que son propiedad o están controladas por la empresa. Dentro de las mismas se incluyen:

- Fugas de gases refrigerantes (HFC) de los equipos aire acondicionado.
- Emisiones por consumo de combustibles fósiles por parte de las fuentes fijas. (CO<sub>2</sub>)
- Emisiones por consumo de combustibles fósiles por parte de las fuentes móviles (CO<sub>2</sub>)

Las emisiones del alcance 1 para el año 2019 son las indicadas en la siguiente tabla:

	Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> e)			
	TOTAL (tCO <sub>2</sub> e)	Combustión en fuentes fijas	Combustión en fuentes móviles	Fugas de HFC
<b>Sede y cantones</b>	100,65	100,65	0	-
<b>Limpieza y Recogida</b>	938,29	0	938,29	-
<b>TOTAL</b>	<b>1038,94</b>	100,65	938,29	-

## INDICADOR 305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.

### Alcance 2

Este indicador incluye todas aquellas emisiones de GEI indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica en toda la organización.

Para el cálculo de CO<sub>2</sub> se aplica el factor de emisión del mix de generación de las distribuidoras contratadas por RIVAMADRID, siendo éstas Escandinava de Electricidad, Repsol comercializadora de electricidad y gas, Viesgo energía y Gas Natural Comercializadora.

Las emisiones del alcance 2 para el año 2019 son las indicadas en la siguiente tabla:

	Alcance 2 (tCO <sub>2</sub> e)
	TOTAL (tCO <sub>2</sub> e)
<b>Sede y cantones</b>	113
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>

### **INDICADOR 305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.**

#### **Alcance 3**

Según los estándares utilizados para el desarrollo del inventariado de emisiones GEI de RIVAMADRID, el Alcance 3 corresponde a las demás emisiones indirectas, no incluidas en el Alcance 2, como son los viajes de trabajo a través de medios externos, el transporte de productos realizados por terceros o las emisiones de los rechazos de residuos.

Las emisiones del alcance 3 para el año 2019 no están cuantificadas por RIVAMADRID. No hay datos para informar este indicador.

### **INDICADOR 305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero**

La intensidad de las emisiones de GEI se calcula a partir de las emisiones contempladas en los alcances 1 y 2 (ver contenido 305-1, 305-2), es decir, aquellas que están bajo el control directo de la organización y las emisiones de GEI con alcance 3 (305-3), otras emisiones indirectas.

Resulta interesante conocer las emisiones generadas por cada tonelada de residuo, es decir, las TCO<sub>2e</sub> que se generan por cada tonelada de residuo gestionado en la ciudad.

<b>Alcance de las Emisiones GEI</b>	<b>Emisiones GEI (tCO<sub>2e</sub>)</b>	<b>Emisiones por residuos gestionados (tCO<sub>2e</sub>/Kg)</b>
<b>Alcance 1</b>	1038,94	28
<b>Alcance 2</b>	113	3
<b>Alcance 3</b>	No hay datos	No hay datos
<b>TOTAL</b>	<b>1151.94</b>	<b>31</b>

Teniendo en cuenta que la intensidad de las emisiones de GEI del año base fue de 0,031 TCO<sub>2e</sub>/T residuos gestionados, en siguientes ejercicios se podrá evaluar si la actividad desarrollada por RIVAMADRID en este sentido consigue reducir las emisiones generadas.

### **INDICADOR 305-5 Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero**

RIVAMADRID no ha realizado en 2019 ningún proyecto con el objetivo de reducir las emisiones de GEI contempladas en el Alcance 1, 2.

### **INDICADOR 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)**

Dentro de las actividades desarrolladas por RIVAMADRID no se han detectado sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) que puedan tenerse en cuenta en este indicador.

### **INDICADOR 305-7 NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas significativas**

RIVAMADRID no ha realizado en 2019 mediciones de emisiones a la atmósfera relativas de este tipo, por lo que no se dispone de datos para informar este indicador.

## 306 EFLUENTES Y RESIDUOS

### Cobertura

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Efluentes y Residuos. En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 8,75 el nivel significativo de este aspecto en nuestra matriz de materialidad.

RIVAMADRID solo realiza vertido de sus efluentes a la red de saneamiento Municipal de Rivas Vaciamadrid, contando para ello con la correspondiente Autorización de Vertido.

Los principales efluentes de agua generados por la organización son los procedentes del agua de saneamiento de las diferentes instalaciones y centros de trabajo que son vertidas de forma directa a la red de saneamiento, con autorización municipal. Además, RIVAMADRID depura el agua procedente del lavadero de la flota de vehículos para su posterior reutilización en el mismo proceso.

Respecto a los residuos peligrosos se generan aquellos derivados de las actividades de mantenimiento de los diferentes equipos e instalaciones, así como los generados en los dos puntos limpios habilitados en el municipio.

### Enfoque

La política de gestión integrada establece un sistema de información documentada con procedimientos medioambientales, que aseguran el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos establecidos por otras partes interesadas relevantes, buscando la minimización del riesgo de vertido de todas sus actividades e instalaciones asociadas, así como reducir la generación de residuos para cualquier proceso o actividad.

RIVAMADRID gestiona a través de gestores autorizados todos sus residuos peligrosos y no peligrosos, llevando a cabo controles operacionales de evaluación.

### INDICADOR 306-1 Vertido total de aguas, según su calidad y destino

RIVAMADRID genera diferentes tipos diferentes de aguas residuales procedentes de su actividad:

- Agua saneamiento, procedente de duchas y aseos de las diferentes instalaciones y centros de trabajo: esta agua, al tratarse de agua de saneamiento, es vertida de forma directa a la red de saneamiento, según su correspondiente autorización.
- Agua procedente del lavadero de la flota de vehículos: el agua utilizada para el lavado de la flota es tratada en la depuradora de RIVAMADRID para tal fin, para su posterior reutilización en el mismo proceso de lavado de vehículos. Los residuos (lodos) generados en esta instalación son tratados a través de gestor autorizado (ver apartado de Efluentes y Residuos 306)

No se dispone de datos de vertido de agua a la red saneamiento, ya que no se disponen en de contadores de vertido al no ser requisito necesario dado el tipo de vertido que se realiza en estos puntos.

## INDICADOR 306-2 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

### Residuos no peligrosos

RIVAMADRID no genera cantidades significativas de residuos no peligrosos. Únicamente aquellos residuos asimilables a urbanos que se generan como resultado de las zonas de descanso habilitadas para los trabajadores en los distintos centros o bien en áreas administrativas o de producción, que se gestionan conjuntamente a los procedentes de la recogida domiciliaria, mediante la segregación en origen de los mismos e incorporándolos al flujo de residuos que la empresa gestiona.

Para conseguir que el personal mantenga un comportamiento adecuado respecto a la generación de residuos se ha elaborado un Manual de Buenas Prácticas Ambientales y se promueven campañas de sensibilización con cartelería en las zonas de residuos.

### Generación de residuos peligrosos

Los residuos peligrosos generados en RIVAMADRID provienen de los siguientes procesos:

- Actividades de mantenimiento de instalaciones
- Procedimiento de admisión de residuos
- Punto Limpio
- Otros

Todos los residuos generados son almacenados adecuadamente en las diferentes áreas identificadas y son gestionados a través de gestores autorizados para su correcto tratamiento.

Los residuos peligrosos generados por RIVAMADRID en 2019 se muestran en la siguiente tabla:

		kg/año
<b>Residuos Peligrosos para Eliminación (D15)</b>		
<b>LER</b>	<b>RESIDUO</b>	
15 02 02	Absorbentes contaminados	1.236
130208	Aceite usado	2.315
08 01 13	Agua con pinturas	580
16 05 04	Aerosoles	69
16 01 14	Anticongelantes contaminados	309
16 06 01	Baterías de plomo	315
15 01 10	Envases vacíos de plástico contaminados	168
15 01 10	Envases vacíos metálicos contaminados	117
16 01 07	Filtros de aceite	339
20 01 19	Fitosanitarios y biocidas	326
13 05 02	Lodos con hidrocarburos	4.640
<b>TOTAL DE RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS</b>		<b>10.414</b>

### **INDICADOR 306-3 Derrames significativos**

Durante 2019 no se han producido derrames significativos en la organización. RIVAMADRID, dentro de su plan de autoprotección identifica situaciones de riesgo al respecto y los mecanismos y medios de actuación, informando al respecto a los trabajadores.

### **INDICADOR 306-4 Transporte de los residuos peligrosos**

RIVAMADRID no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos. La actividad principal de la empresa es Limpieza, Recogida, Tratamiento, Jardinería y Mantenimiento, no transportando ni gestionando en ningún momento residuos con carácter peligrosos.

Todos los residuos peligrosos que pudieran generarse como producto de su actividad son gestionados directamente con gestores autorizados.

### **INDICADOR 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías**

No existen cuerpos de agua o hábitats relacionados que pudieran verse afectados dentro de la organización, que pudieran verse afectados por vertidos de agua y/o escorrentías generados por RIVAMADRID.

## **307 CUMPLIMIENTO REGULATORIO MEDIOAMBIENTAL**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina crítico el aspecto material de Cumplimiento Regulatorio Medioambiental. En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 8,25 el nivel de criticidad de este aspecto en nuestra matriz de materialidad.

Debido a la propia actividad que desarrolla la organización y su relación directa con el medio ambiente, estamos sometidos a diversos requisitos legales de carácter ambiental que hace necesario el adecuado control de este aspecto material.

### **Enfoque**

RIVAMADRID, en el ámbito ambiental se encuentra certificado en el Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 desde 2009 con alcance actual para toda la organización y que establece la identificación de los requisitos legales de aplicación a las actividades que desarrolla el grupo y establecen una evaluación de su cumplimiento para el aseguramiento del mismo.

### **Evaluación**

RIVAMADRID tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño del cumplimiento regulatorio medioambiental, como son:

- Procedimiento propio para la identificación y evaluación periódica del cumplimiento de los requisitos legales u otros suscritos voluntariamente aplicables a la empresa en materia de medio ambiente. El seguimiento se realiza cada vez que hay cualquier cambio que afecte al perfil y queda documentado a través de la base de datos ECOIURIS.
- Auditorías internas y externas
- Revisiones por la dirección.
- Elaboración y presentación de todos los informes a la administración correspondiente sobre los distintos aspectos que requieren cumplimiento legal.

### **INDICADOR 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental**

El seguimiento de los requisitos reglamentarios en materia medioambiental se realiza de forma periódica, verificando todos aquellos requisitos legales aplicables.

En 2019 no se han producido multas o sanciones monetarias por incumplimiento de leyes o normas en materia de medioambiente en la organización.

### **308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES**

La actividad de compra incluye los principios generales de las políticas de responsabilidad social de RIVAMADRID, que pretenden impulsar entre las empresas proveedoras actuaciones socialmente responsables, de respeto al medio ambiente y de los principios de seguridad y salud.

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compra, las medidas adoptadas para promover un correcto comportamiento ambiental de los proveedores se sustentan en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), para garantizar que el contratista se cumplan las obligaciones medioambientales a que se refiere el artículo 201 de la LCSP, así como imponer las penalidades previstas en las Cláusula 39ª y 40ª, pudiendo llegar incluso a acordar la resolución del contrato por dicho incumplimiento.

RIVAMADRID incluye en sus licitaciones, dentro de las Condiciones especiales de ejecución del contrato, la aplicación de los criterios de sostenibilidad y protección ambiental, como son el mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato; la gestión más sostenible del agua; el uso de las energías renovables; la promoción del reciclado de productos y el uso de envases reutilizables y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

De esta forma se recogen los principios relativos en materia de medioambiente que debe cumplir el proveedor que se incluye en la gestión responsable sostenible en la cadena de suministro de RIVAMADRID.

### **INDICADOR 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo de proveedores con los criterios ambientales**

No se han evaluado nuevos proveedores durante 2019.

### **INDICADOR 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas**

No se han identificado impactos medioambientales negativos significativos en la cadena de suministro.

### **OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN AMBIENTAL, SEGÚN LEY 11/2018**

#### **Ruidos y Vibraciones**

Los ruidos y vibraciones son evaluados desde el punto de vista de aquellos producidos por vehículos, maquinaria, instalaciones y sirenas, considerándose como aspecto ambiental significativo el ruido producido por maquinaria.

Se realizan mediciones de ruido regularmente con entidades acreditadas y se incluye el factor de ruidos y vibraciones en las evaluaciones de los puestos de trabajo afectados.

## **Lumínica**

Dado el tipo de actividad desarrollada por la organización, así como la ubicación de sus instalaciones no genera ningún tipo de contaminación lumínica, no siendo un aspecto medioambiental relevante para nuestra empresa.

## **C. DIMENSIÓN SOCIAL**



## GRI 401 EMPLEO

### Cobertura

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Empleo, con un valor medio de 8.

### Enfoque

El enfoque ético de RIVAMADRID está siempre presente en la política de gestión, tanto referido a gestión recursos como el control, seguimiento y revisión de las operaciones, disponiendo de una gestión de recursos humanos asociada a formación, igualdad y seguridad y salud laboral.

RIVAMADRID dispone de convenio colectivo propio que regula los aspectos relacionados con la gestión de las personas. Para la gestión del empleo y recursos, se dispone de una estructura organizativa que gestiona la bolsa de empleo, una comisión de formación, el Comité de Empresa y el Comité de Dirección.

### INDICADOR 401 -1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

En la siguiente tabla mostramos los datos relativos a nuevas contrataciones y rotación de personal durante 2019.

#### Nuevas contrataciones

<b>Por edad en número</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	
Hasta 30 años	31	17	
Entre 31 y 50 años	62	52	
Mayores de 50 años	25	16	
<b>Por edad en%</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	
Hasta 30 años	15,3%	8,4%	
Entre 31 y 50 años	30,5%	25,6%	
Mayores de 50 años	12,3%	7,9%	
		<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Total en número	118	85	
Total en %	58%	42%	

#### Personal que sale de la empresa

<b>Por edad en número</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	
Hasta 30 años	23	12	
Entre 31 y 50 años	41	34	
Mayores de 50 años	18	6	
<b>Por edad en%</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	
Hasta 30 años	17,2%	8,9%	
Entre 31 y 50 años	30,6%	25,4%	
Mayores de 50 años	13,4%	4,5%	
		<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Total en número	82	52	
Total en %	61,2%	38,8%	

## INDICADOR 401 -2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

No existe distinción en los beneficios sociales entre persona a jornada completa y jornada a tiempo parcial.

El convenio de Rivas-Vaciamadrid Empresa Municipal de Servicios, Sociedad Anónima (código número 28013412012006) sí establece las condiciones de antigüedad y las tipologías de contratos, puestos de trabajo y condiciones para presentarse a traslados y promociones, solicitar excedencias o beneficiarse de formación.

## INDICADOR 401 -3 Permiso parental

A continuación, detallamos los datos referidos a los permisos por paternidad y maternidad concedidos por la empresa.

<b>Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Número de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	12	1
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	12	1
Número de empleados que han regresado al trabajo tras el permiso parental	12	1
Número de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	12	1
Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	100%	100%

## GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA

### Cobertura

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Relaciones entre trabajadores y empresa, con un valor medio de 6,25

### Enfoque

RIVAMADRID dispone de convenio colectivo propio que regula los aspectos relacionados con la gestión de las personas, teniendo siempre el enfoque ético en la gestión de las personas, así como el control, seguimiento y revisión de las actividades y siendo uno de los pilares del despliegue del plan estratégico.

Para la mejora en comunicación y relación entre los trabajadores, RIVAMADRID cuenta con una comisión mixta de desarrollo de las formaciones anuales, un comité de empresa muy activo y unas directrices de gestión que garantizan unos principios éticos dentro del respeto social.

## INDICADOR 402 – 1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

El objetivo del presente indicador es el determinar las comunicaciones realizadas entre RIVAMADRID y los empleados y representantes referentes a cambios operacionales significativos que podrían afectar de forma considerable.

De forma general, los cambios organizativos en RIVAMADRID se encuentran regulados tanto por el Estatuto de los Trabajadores como en el actual Convenio Colectivo.

Los cambios operacionales relevantes que fueran estrictamente necesarios por necesidades del servicio o por imposición externa a RIVAMADRID, serán tratados mediante reuniones con la Comisión pertinente del Comité de Empresa.

Las suplencias y rotaciones vienen definidas en el artículo 13 del Convenio Colectivo. Los traslados y las permutas de turnos quedan definidos en el artículo 17 del Convenio Colectivo.

Los cambios en procedimientos de trabajo o instrucciones técnicas de aplicación se comunican a través de los tablones de anuncios de los centros y del portal del empleado.

## **GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Salud y Seguridad de los trabajadores. En la evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 7,38 el nivel de criticidad superior para este aspecto.

### **Enfoque**

La Política integrada del sistema de gestión abarca la Seguridad y Salud de RIVAMADRID y define los principios que rigen las actuaciones en esta materia, siendo la organización la encargada de convertir RIVAMADRID en empresa saludable, cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad y salud en su ámbito de actuación.

RIVAMADRID se encuentra certificada por organismo acreditado en ISO 45001:2018 y en empresa saludable según el modelo de la OMS desde 2019.

La estructura organizativa en empresa saludable está constituida por un servicio de prevención propio y un servicio de prevención ajeno.

Y como herramientas de control tiene definidas auditorías internas y externas, indicadores de procesos (índices de frecuencia, gravedad, duración, número de accidentes, etc); revisiones por la dirección; análisis de investigación de accidentes e incidentes.

### **INDICADOR 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y Seguridad**

En RIVAMADRID está establecido un Comité de Seguridad y Salud paritario, compuesto por 8 miembros de la parte social y empresarial y dando cabida con voz, pero sin voto, a las personas que aporten en alguno de los puntos del orden del día.

Su funcionamiento viene reglado por la legislación en prevención de riesgos laborales y por su reglamento interno y está destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales, así como a la participación en la aplicación de políticas, procedimientos, investigaciones y evaluaciones de riesgos asociados a la salud y seguridad.

% de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización	100 %
% Personal propio representado en comités de seguridad y salud (%)	100%

## INDICADOR 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

En la siguiente tabla, vienen definidos, diferenciados por sexo, los tipos de accidentes, frecuencia de los mismos, la incidencia de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, absentismo laboral y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

El cálculo viene definido por el programa de indicadores disponible en el Sistema de Gestión de RIVAMADRID.

Índices	Total
Índice Incidencia	68,5
Índice Frecuencia	44,1
Índice Gravedad	1,2
Índice Duración Media	28

Accidentalidad y absentismo en el personal propio	Hombre	Mujer
Número de accidentes	67	45
Con fallecimiento	0	0
Con baja	22	18
Sin baja	45	27
Número de fallecimientos	0	0
Absentismo jornadas totales	434	740
Número de días perdidos (Ac+It+faltas)	434	740
Ratio de accidentabilidad con baja	0,073	0,073
Ratio de enfermedades profesionales	0	0
Ratio de días perdidos	1,45	3,03
Número de jornadas perdidas no trabajadas (1)	434	740
Número de personas equivalentes (1)/365	1,189	2,027

Accidentalidad y absentismo en el personal de contratas	Hombre	Mujer
Número de accidentes	0	0
Con fallecimiento	0	0
Con baja	0	0
Sin baja	0	0
Número de fallecimientos	0	0
Número de días perdidos	0	0
Ratio de accidentabilidad con baja	0	0

## INDICADOR 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad

RIVAMADRID realiza un seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores y trabajadoras mediante servicios médicos contratados, responsables de vigilar su salud, a través de la realización de exámenes médicos periódicos.

En términos generales, RIVAMADRID considera que en el desarrollo de sus actividades los trabajadores y trabajadoras no están expuestos a enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo, que puedan considerarse de alto nivel de incidencia o de alto riesgo.

### **INDICADOR 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos**

En este indicador, describimos brevemente acuerdos alcanzados con los representantes en materia de Seguridad y Salud.

En la actualidad, RIVAMADRID establece reuniones, al menos trimestralmente, donde se desarrollan los contenidos establecidos. En el ejercicio 2019 fueron las siguientes:

Nº total Reuniones del Comité de Seguridad y Salud	7
Nº reuniones urgentes del Comité de Seguridad y Salud	2

## **GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de formación y enseñanza, con un valor medio de 6.

### **Enfoque**

RIVAMADRID dispone de herramientas para el seguimiento y la mejora en materia de formación dentro del desarrollo de la política de recursos humanos, intentando adaptar la formación a las necesidades reales, contando siempre con los representantes de los trabajadores en una comisión específica de formación.

En el plan de formación anual se abarcan todas las áreas de competencia necesarias para asumir un papel cada vez más eficaz en la gestión del mantenimiento de la ciudad, incluyendo formación técnica de servicios, tendente a conseguir tanto el manejo de maquinaria, aprendizaje de sistemas con tecnología como a la especialización en los distintos oficios, formación en habilidades y cultura.

### **INDICADOR 404-1 Media de horas de formación al año por empleado**

Durante el 2019, se han dedicado las siguientes horas:

<b>Empleados y horas de formación por categoría profesional y sexo</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
<b>Horas de formación totales</b>		
Equipo directivo	24	0
Mandos intermedios y técnicos cualificados	208	44
Personal Cualificado	239,67	88
Profesionales de oficio y personal de apoyo	1414,75	791,5

**Promedio de horas por empleado formado****Hombres****Mujeres**

Equipo directivo	6	0
Mandos intermedios y técnicos cualificados	9,45	4,88
Personal Cualificado	1,81	3,03
Profesionales de oficio y personal de apoyo	10,03	3,87

### INDICADOR 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

La formación se constituye en una de las principales herramientas de capacitación para el personal de RIVAMADRID. Para ello se elaboran planes de formación anuales, que abarcan todas las actividades y dirigidas a todas las personas de la organización.

La formación impartida en 2019, se refleja en esta tabla:

**Horas totales de formación general**

<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Curso Especializado de Poda	Jardinero/a	207,25	56	<b>263,25</b>
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Gestión de Residuos Urbanos	Conductor 1ª	39,67	20	59,97
	Conductor 2ª	80	40	120
	Encargado/a	60	20	80
	Jardinero	19,5	0	19,5
	Limpiadora	0	40	40
	Peón Limpieza Viaria	40	80	120
	Peón Punto Limpio	0	19,5	19,5
		239,17	219,5	<b>458,97</b>
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Curso Jardinería Básica	Auxiliar de Jardinería	180	160	340
	Peón de Jardinería	0	20	20
		180	180	<b>360</b>
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Mantenimiento BICINRIVAS	Director	8	0	8
	Encargado/a	8	0	8
	Jefe de Taller	8	0	8
	Peón limpieza Viaria	0	8	8
	Peón Operario Mantenimiento	16	0	16
		40	8	<b>48</b>
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Mantenimiento Vehículo propulsados a Gas Natural	Director	16	0	16
	Encargado/a	16	0	16

	Jefe de Taller	16	0	16
	Mecánico	92	0	92
		140	0	<b>140</b>
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Lucha biológica	Oficial de Jardinería	16	16	32
	Jardinero/a	144	48	192
	Auxiliar de Jardinería	48	16	64
		208	80	<b>288</b>
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Riegos teóricos	Jardinero/a	80	40	<b>120</b>
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Gestión del estrés a través del control de las emociones	Conductor 2ª	24	12	36
	Peón Punto Limpio	<b>0</b>	<b>12</b>	12
	Jardinero/a	36	12	48
	Auxiliar de Jardinería	12	36	48
	Peón limpieza Viaria	12	0	12
	84	72	<b>156</b>	
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Mantenimiento de Fuentes y Tratamiento de Aguas	Auxiliar de Jardinería	50	10	60
	Conductor 2ª	20	0	20
	Encargado/a	10	0	10
	Especialista	10	0	10
	Jardinero/a	30	0	30
	Jefe de Taller	10	0	10
	Limpiador/a	10	0	10
	Mecánico	10	0	10
	Peón limpieza Viaria	40	0	40
	190	10	<b>200</b>	
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Gestión Eficaz del Tiempo	Auxiliar Administrativo	0	16	16
	Conductor 2ª	16	0	16
	Cristalero	16	0	16
	Jardinero/a	80	0	80
	Limpiador/a	0	16	16
	Peón limpieza Viaria	0	16	16
	112	48	<b>160</b>	
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Coaching Ejecutivo por Valores.	Conductor 1ª	16	0	16
	Encargada General de Compras	0	20	20
	Encargado/a	60	20	80
	Jefe de Servicio	20	4	24

	Oficial de Administración	0	20	20
	Oficial de Jardinería	20	16	36
		136	60	<b>196</b>
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Equipo Eficaz del Punto Limpio	Peón limpieza Viaria	30	30	<b>60</b>
<b>Formación impartida</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Horas Mujer</b>	<b>Total horas</b>
Poda y Recorte de Arbustos.	Auxiliar de Jardinería	240	120	<b>360</b>

### Horas totales de formación PRL

Formación impartida	Categoría profesional	Horas Hombre	Horas Mujer	Total horas
Nivel Básico de PRL	Oficial	60		60
	Jardinero/a	90	30	120
	Limpiador/a	0	60	60
	Peón LV	150	30	180
	Especialista	30	30	60
	Conductor	30	0	30
		360	150	<b>510</b>
Formación inicial específica de los puestos de trabajo	Taller	1	0	1
	Fuentes	3	0	3
	SPI	6	0	6
	Grúa	2	0	2
	Jardinería	16	11	27
	Peón Limpieza viaria	8	8	16
	Conductor	5	1	6
	Peón RSU	1	1	2
	Operario Punto Limpio	2	1	3
	Edificios	21	22	43
	Quita pintadas	2	0	2
	Administración	0	5	5
		67	49	<b>116</b>

### INDICADOR 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

En 2019 se han realizado evaluaciones de desempeño a los mandos intermedios, técnicos y dirección, con una frecuencia trimestral, que corresponde al **0,068%** de la plantilla.

Categoría profesional	Nº personas	% Total plantilla
Dirección	6	0.011
Técnicos	4	0,007
Mandos intermedios	27	0.05



## GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

### Cobertura

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Diversidad e Igualdad de Oportunidades. Con un valor medio de 6,25 en importancia e influencia, determina una evaluación de nivel significativo en su medición de materialidad.

### Enfoque

RIVAMADRID firme a su compromiso de desarrollar y aplicar políticas de conciliación como principios que tienen que regir las distintas actuaciones compartidas con los trabajadores de RIVAMADRID, ha trabajado por el acuerdo durante estos últimos años, negociándose nuevas fórmulas de conciliación.

En 2019, como apuesta de los trabajadores de RIVAMADRID por la igualdad de oportunidades y capacitación, 107 trabajadores han disfrutado de las diferentes medidas conciliatorias en vigor, con un total de 398 horas destinadas a conciliar su vida personal con la laboral.

### INDICADOR 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

La información de RIVAMADRID con respecto a la diversidad en órganos de gobierno y empleados, es la siguiente:

#### Empleados en plantilla

Por sexo	Nº	%
Hombres	299	55
Mujeres	244	45

Por tramo de edad	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	18	6
Entre 31 y 50 años	173	90
Mayores de 50 años	108	148

Por categoría profesional	Hombres	Mujeres
Equipo directivo	4	2
Mandos intermedios y técnicos cualificados	22	9
Profesionales de oficio y personal de apoyo	273	233

#### Consejo de administración (órgano de gobierno)

Por sexo	Nº	%
Hombres	5	62,5
Mujeres	3	37,5

Por tramo de edad	Nº	%
Hasta 30 años	0	0%
Entre 31 y 50 años	3	37,5%
Mayores de 50 años	5	62,5%

## INDICADOR 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

No existe diferencias salariales entre personas de la misma categoría, independientemente del sexo.

### Relación salario base por categoría profesional entre hombres y mujeres

Equipo directivo	IGUAL
Mandos intermedios y técnicos cualificados	IGUAL
Profesionales de oficio y personal de apoyo	IGUAL

## GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN

### Cobertura

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de no discriminación. Con un valor medio de 7,38 en importancia e influencia, determina una evaluación de nivel significativo en su medición de materialidad.

### Enfoque

RIVAMADRID, en su Código Ético, de fecha 24 de julio de 2019, establece como uno de los principios fundamentales el Principio de igualdad y no discriminación, teniendo como básico mantener un entorno laboral en el que se respete la dignidad de todas las personas y se evite cualquier tipo de conducta vulneradora de los derechos fundamentales protegidos por la Constitución Española y el ordenamiento jurídico general.

RIVAMADRID expresa su firme compromiso con el principio de promover la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, evitando en todo momento situaciones de discriminación o desigualdad por razón de género, raza, condición social o sexual, estado civil, religión, afiliación sindical o cualquier otra circunstancia. En consecuencia, las personas que intervengan en procesos de contratación, selección y/o promoción profesional se guiarán con objetividad en sus actuaciones y decisiones, con el objetivo de identificar aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir y muy especialmente en la contratación y promoción de la dirección y en el nombramiento de los miembros de los órganos de administración, donde deberán respetarse unos altos estándares éticos.

## INDICADOR 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

A lo largo del ejercicio 2019, RIVAMADRID ha recibido a través de los canales autorizados 1 comunicación relativa a aspecto de discriminación laboral, en concreto, acoso laboral.

En resumen, durante el ejercicio 2019:

Nº de denuncias por incidentes de discriminación o acoso laboral	1
% de Comunicaciones sobre discriminación y acoso laboral cerradas en el ejercicio	100

## **GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Salud y Seguridad de los clientes. Con un valor medio de 6,00 en importancia e influencia, determina una evaluación de nivel significativo en su medición de materialidad.

### **Enfoque**

La preocupación de RIVAMADRID por el trabajo en un entorno saludable ha llevado al compromiso de la certificación bajo un sistema integrado basado en la norma ISO 45001 y el estándar de empresa saludable de la Organización Mundial de la Salud.

### **INDICADOR 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios**

En el año 2019 se ha realizado la evaluación de riesgos y se han elaborado notas de prevención, en las cuales se reflejan aspectos destacables en materia de seguridad y salud en los diferentes ámbitos de la empresa y en el desarrollo de las diferentes actividades realizadas.

También se establece la planificación y objetivos en materia de seguridad y salud que aportan valor para el seguimiento y medición del sistema de gestión de la seguridad, salud y bienestar. Para cada una de las medidas preventivas establecidas se determinan plazos de ejecución, medios materiales y el personal responsable de la ejecución de dichas medidas, priorizando en función del impacto sobre la seguridad y salud dentro de la organización.

### **INDICADOR 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios**

Durante 2019 no se han registrados casos de incumplimiento o incidentes relativos a salud y seguridad de los servicios que prestamos.

## **GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Privacidad de los clientes. Con un valor medio de 5,50 en importancia e influencia, determina una evaluación de nivel significativo en su medición de materialidad.

### **Enfoque**

En 2019 RIVAMADRID ha continuado su enfoque de protección de datos en todos los procesos, incluyendo formación al personal, asignación de responsabilidades, identificación de actividades, evaluaciones de Impacto y análisis de riesgos, con implantación de procedimientos para la seguridad de los datos.

Respecto a los clientes, se garantiza la privacidad a través de las actualizaciones de los compromisos contractuales firmados y del aseguramiento del sistema implantado en RIVAMADRID, que cuenta con la supervisión del delegado de protección de datos y con un sistema auditado.

## **INDICADOR 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos de clientes**

Durante 2019 no se han registrados casos de incumplimiento o incidentes relativos la privacidad de los clientes

## **GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO**

### **Cobertura**

RIVAMADRID, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto de Cumplimiento Socioeconómico. Con un valor medio de 7 en importancia e influencia, determina una evaluación de nivel significativo en su medición de materialidad.

### **Enfoque**

La cultura empresarial de compliance que se está implantando en RIVAMADRID ha llevado en 2019 a la designación de la persona encargada de ser compliance officer, la elaboración del código ético, el manual de prevención de delitos y el seguimiento en los diferentes procesos de la empresa.

La identificación de riesgos penales asociados relacionados con el descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad intelectual e industrial, el mercado y los consumidores, contra la seguridad social, los derechos de los trabajadores, cohecho o tráfico de influencias, llevó al desarrollo de unos planes de acción y la redacción de unos códigos tributarios, laboral, de buena conducta en los que se continúa trabajando para su desarrollo y seguimiento.

## **INDICADOR 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico**

Durante 2019 no se han registrados casos de incumplimiento o incidentes de tipo social o económicos

## **OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN SOCIAL, SEGÚN LEY 11/2018**

### **Remuneración media de los Consejeros y Directivos**

	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
Remuneración media de los Consejeros, 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 (euros).	809,03	616,40
	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
Remuneración media de los Directivos, 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 (euros).	63.636	62.920

En el caso de Consejeros, los hombres y mujeres recibieron la misma cantidad en concepto de dietas por asistencia a Consejos y Juntas, que en 2019 fue de 231 euros. La diferencia en el conjunto del año se debe al número de sesiones de asistencia a consejos y juntas y al número de liberados.

En el caso de Directivos, la diferencia entre hombres y mujeres es debida a la antigüedad. En caso de misma antigüedad no hay diferencia.

### Políticas de desconexión laboral

Por las características de la actividad, y la organización del trabajo, no se requiere de políticas concretas de desconexión laboral. Independientemente, RIVAMADRID cumple con todos los requisitos legales asociados al descanso del personal fuera de su horario laboral, según establece, entre otras, la directiva europea 2003/88/CE.

### Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad

Los centros e instalaciones de RIVAMADRID cumplen con los requisitos actuales asociados a la eliminación de las barreras arquitectónicas y sus leyes complementarias (nacionales y autonómicas).

### Medidas para la salud y seguridad de los consumidores

RIVAMADRID cumple con todos los requisitos legales en materia de seguridad y salud son evaluados para todos los servicios y todos los puestos de trabajo, de forma que se garantice que la prestación de los servicios que realiza se hacen con los máximos niveles de garantía para los ciudadanos y ciudadanas.

### Sistemas de reclamación o quejas y su resolución

RIVAMADRID dispone de un sistema de quejas y reclamaciones que abarca desde el ámbito del ciudadano, a través de la aplicación móvil municipal "Mejora Tu ciudad", hasta el buzón de sugerencias dispuesto en la página web, el correo electrónico [buzon@rivamadrid.es](mailto:buzon@rivamadrid.es) y el buzón físico de quejas y sugerencias disponible en la sede de la empresa.

	<b>Nº de quejas y reclamaciones recibidas</b>
APP Mejora Tu ciudad	2244
Quejas y reclamaciones fuera de la APP	171